

BAB II

FALSAFAH PERLINDUNGAN PENGGUNA DALAM KONTEKS PERBANKAN ISLAM

2.1 PENGENALAN

Pendekatan falsafah¹ merujuk pandangan Walker diperlukan untuk mengenali idea, teori dan teknik undang-undang yang telah dibina berasaskan pengetahuan semasa. Seterusnya dinyatakan pula bahawa pendekatan falsafah juga bermakna suatu sains tentang prinsip pertama yang wujud dalam perundangan, ataupun konsep atau prinsip fundamental yang menjadi asas utama pemerincian sesuatu undang-undang. Oleh itu, pendekatan falsafah terhadap perlindungan pengguna, akan diketahui idea-idea atau teori-teori yang menjadi asas bagi wujudnya perlindungan kepada pengguna. Sedangkan, bagi melengkapi pandangan falsafah terhadap perlindungan pengguna ini, pendekatan sejarah² yang dapat digunakan bagi memastikan bagaimana dan mengapa peraturan yang ada telah diterima pada masa tersebut diperlukan juga. Dengan mengetahui sejarah kepenggunaan, dapat pula mengenal pasti rasional kewujudan kepenggunaan dan permulaan kebangkitannya, sehingga dapat disimpulkan peristiwa-peristiwa terdahulu yang berhubung kait.³ Oleh itu,

¹ D.M. Walker, *The Scottish Legal System –An Introduction to the Study of Scot Law*, W. Green & Son Ltd., Edinburg, 1969, Third Edition, Revised, hlm 6.

² D.M. Walker, *The Scottish Legal System –An Introduction to the Study of Scot Law*, W. Green & Son Ltd., Edinburg, 1969, Third Edition, Revised, hlm 6.

³ Mahdi Zahraa, *Research Methods for Law Postgraduate Overseas Student*, Stilglow Sdn.Bhd, Kuala Lumpur, 1998, hlm 58. Lihat Borg, Educational Research, An Introduction, Longmans, London, 1963, hlm 188. Lihat Nor 'Adha Binti Ab. Hamid, Pertikaian Perdagangan Pengguna Penyelesaian Pertikaian Alternatif di Malaysia, *Tesis PhD*, UKM, 2007 hlm 30.

permulaan huraian mengenai asas perlindungan pengguna, perlu mendedahkan sejarah sehingga punca dibangkitkannya isu berkaitan. Dalam memulakan perbincangan mengenai penyelesaian pertikaian pengguna perbankan Islam dalam perspektif perlindungan pengguna, penting mengetahui kedudukan pengguna perbankan dalam falsafah perlindungan pengguna, memandangkan, setakat ini sedikit kajian yang menempatkan pengguna perbankan sebagai sebahagian daripada pengguna pada amnya. Ada beberapa rasional khusus berlakunya perkara ini yang dibahas pada sub bab berikutnya. Walau bagaimanapun, pengenalan terhadap pengguna perbankan dalam falsafah perlindungan pengguna merupakan asas bagi perbincangan selanjutnya, memandangkan objek penyelidikan ini yang utama adalah pengguna perbankan Islam.

Berkait rapat dengan perkara di atas, bab ini akan mendedahkan pendekatan falsafah dalam perlindungan pengguna dalam perspektif universal. Secara keseluruhan dalam sub bab ini akan diuraikan dalam tiga peruntukan iaitu: (i) evolusi konsep perlindungan pengguna. Huraian ini diperlukan bagi mengenali secara mendalam tentang sejarah konsep perlindungan pengguna. Dengan menjejaki sejarah tersebut, dapat dikenali bermulanya konsep perlindungan pengguna; (ii) menghuraikan tentang falsafah perlindungan pengguna. Perbincangan ini sangat diperlukan sebagai landasan keseluruhan huraian, sama ada pada bab ini mahupun bab-bab lainnya. Penyelidikan ini pada asasnya bertujuan bagi membangun sistem perlindungan pengguna, khususnya bagi pengguna perbankan Islam. Oleh itu, kefahaman falsafah perlindungan pengguna adalah diperlukan; dan (iii) pengertian dan hak-hak pengguna secara umumnya. Perbincangan ini diperlukan bagi memastikan kesesuaian hak-hak pengguna perbankan Islam dengan hak-hak pengguna pada umumnya. Dengan wujudnya kesesuaian, maka akan lebih mudah dan kukuh sebagai rasional bagi perjuangan perlindungan pengguna perbankan itu sendiri. Jika diperlukan, dapat menjadi asas bagi harmonisasi pelbagai konsep, selain pengembangan khazanah kepenggunaan dalam perspektif Islam. Falsafah kepenggunaan dikaitkan dengan konsep-konsep Islam akan membuktikan kesempurnaan Islam sebagai agama yang bersifat *rahmatan lil'alam* dan layak menjadi cara hidup (*way of life*). Oleh itu, dapat diperkukuhkan kewajipan Muslim bagi mengamalkan Islam secara menyeluruh (*kaffah*).

Memandangkan perlindungan pengguna merupakan perspektif yang digunakan bagi menilai penyelesaian pertikaian pengguna perbankan Islam, sebagaimana tema tesis ini, maka perbincangan mengenai falsafah perlindungan pengguna merupakan perkara yang tidak boleh ditinggalkan. Oleh itu, untuk melengkapi pembahasan mengenai pendekatan falsafah⁴ terhadap perlindungan pengguna dalam perbankan Islam ini, kefahaman mengenai Islam, muamalat dan perbankan Islam adalah diperlukan. Dengan demikian akan dapat mengetahui kedudukan pengguna perbankan Islam sebagai satu dari pelbagai kumpulan pengguna yang mempunyai keperluan khas. Selain itu, bab ini juga dilengkapi dengan rasional perlindungan bagi pengguna perbankan Islam yang akan membahas tentang hak-hak khusus pengguna dalam perspektif Islam dan keperluan perlindungan dalam penyelesaian pertikaian. Bab II ini adalah diperlukan bagi menjawab objektif kajian bagi mengenal pasti kedudukan pengguna perbankan Islam dalam falsafah perlindungan pengguna.

2.1 FALSAFAH PERLINDUNGAN PENGGUNA: PERSPEKTIF UNIVERSAL

Bagi menggunakan pakai perlindungan pengguna sebagai perspektif dalam penyelesaian pertikaian pengguna perbankan Islam, maka diperlukan kefahaman terhadap falsafah perlindungan pengguna. Falsafah perlindungan pengguna pada asasnya berisikan sebarang konsep dan pemikiran yang menjadi latar belakang keperluan perlindungan pengguna. Dengan kata lain, falsafah perlindungan pengguna berusaha memahami nilai-nilai di sebalik rasional perlindungan pengguna. Ini disebabkan membahas rasional perlindungan pengguna adalah usaha ke arah memahami falsafah perlindungan pengguna itu sendiri. Oleh itu, perlu dibahas aspek sejarah perlindungan pengguna yang membuktikan berlakunya evolusi konsep perlindungan pengguna.

Pada asasnya konsep perlindungan pengguna merupakan perkara yang sudah diterima pakai oleh semua negara, memandangkan pencetus gerakan kepenggunaan

⁴ Pendekatan falsafah dimaksudkan sebagai kajian terhadap perkara-perkara asas-asas yang membangkitkan sesuatu isu-isu atau konsep-konsep baru. Disebabkan bahawa sesuatu konsep adalah terbentuk dan berpunca dari perkara-perkara asas. Lihat D.M. Walker, *The Scottish Legal Sistem*, W. Green/Sweet & Maxwell, Edinburg, 1992, Sixth Edition, Revised, hlm 51.

adalah berkait rapat dengan berlakunya revolusi industri. Revolusi industri yang dibangkitkan oleh kemajuan ilmu dan teknologi ini juga berlanjutan hingga berlakunya globalisasi di zaman ini. Oleh itu, pada asasnya perlindungan pengguna merupakan konsep universal yang berevolusi.

2.1.1 Evolusi konsep perlindungan pengguna

Konsep perlindungan pengguna mengalami evolusi dari masa ke semasa. Hal ini telah dibuktikan dalam sejarah perlindungan pengguna yang terus mengalami perubahan sehingga kini. Justeru, konsep inipun masih terus berkembang seiring dengan perkembangan manusia. Perhatian terhadap kepentingan pengguna pada asasnya telah lama wujud, meskipun masih bersifat sebahagian, ertinya tidak menyeluruh, dan belum menampakkan sebagai sesebuah pergerakan. Satu contoh mengenai perkara ini sebagaimana pernah berlaku lebih kurang 3500 tahun yang lalu pada kaum Hitties di Anatolia, Turki yang mengadakan suatu kod makanan yang bertujuan untuk melindungi pengguna agar selamat dan mendapatkan makanan yang berkhasiat.⁵ Bahkan di tempat yang sama telah ditemukan oleh Kenan T. Erim, seorang ahli sejarah, sesebuah bukti sejarah berupa batu bertulis yang berkait dengan pengendalian harga beberapa barangan. Pengendalian harga barangan tersebut dalam senarai diyakini sebagai satu bentuk perlindungan pengguna daripada Emperor Diocletion yang memerintah pada masa itu terhadap keadaan ekonomi yang teruk.⁶ Lebih daripada itu, Emperor Diocletion juga memberikan kecaman terhadap pihak-pihak yang menyalahgunakan keadaan tersebut bagi mendapatkan keuntungan peribadi.⁷

⁵ Mohd Hamdan Adnan, *Kepenggunaan*, Dewan Bahasa dan Pustaka, Kuala Lumpur, 1987, hlm 5. Mohd Hamdan Adnan, *Perjuangan Perundangan Pengguna*, IBS Buku Sdn. Bhd, Kuala Lumpur, 2005, hlm 4.

⁶ Beberapa barangan yang masuk dalam senarai tersebut iaitu seperti tembikai, lembu, batu marmar, sapu tangan dan lain-lain. Mohd Hamdan Adnan, *Kepenggunaan*, Dewan Bahasa dan Pustaka, Kuala Lumpur, 1987, hlm 5.

⁷ Mohd Hamdan Adnan, *Kepenggunaan*, Dewan Bahasa dan Pustaka, Kuala Lumpur, 1987, hlm 6. Mohd Hamdan Adnan, *Perjuangan Perundangan Pengguna*, IBS Buku Sdn. Bhd, Kuala Lumpur, 2005, hlm 5.

Bukti sejarah lain yang menjurus kepada pemikiran tentang kepenggunaan sehingga menjadi sebuah isu yang popular adalah berpunca daripada berlakunya revolusi industri pada abad 18 dan 19. Pada masa itu, di Eropah dan seterusnya di Amerika Syarikat telah berlaku perubahan yang sangat besar terhadap pola kehidupan masyarakat yang pada awalnya agraria berubah menjadi masyarakat industri. Pembaikan mesin wap (*steam-engine*) oleh James Watt (1769), alat tenun '*spinning jenny*' Hargreaves (1770) dan alat untuk intensifkan pertanian McCormick's '*reaper*' (1831) merupakan perkembangan awal teknologi, antaranya teknologi industri besar (*mass production*) telah menyokong perubahan dalam segala bidang kehidupan masyarakat. Perkembangan teknologi moden ini menyokong pula kepada peningkatan bilangan produksi barangan dan perkhidmatan. Perkembangan ini seterusnya menyebabkan wujudnya pengasingan kumpulan dalam masyarakat industri, antaranya buruh, pengurus niaga, pakar penjualan.⁸ Seterusnya keadaan ini mempengaruhi hubungan antara pengguna produk dan peniaga sebagai penyedia produk.

Pada masa sebelum berlakunya revolusi industri, hampir tidak ada jarak kelompangan antara pengguna dengan peniaga. Disebabkan perniagaan pada amnya berlaku secara bersemuka atau *face to face*. Namun setelah revolusi industri, umumnya pengguna sebagai pemakai barangan dan perkhidmatan, tidak mengetahui atau tidak boleh berhubungan secara bersemuka.⁹ Selanjutnya pada abad ke-20 perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi lebih meningkat baik dalam bilangan mahupun kualiti. Keadaan ini mempengaruhi pelbagai institusi dan pola-pola hubungan dalam masyarakat termasuk antaranya hubungan peniaga dan pengguna. Sebahagian peniaga mempunyai pelbagai keupayaan untuk mengakses maklumat, pendidikan dan melakukan penawaran. Sedangkan pengguna pada umumnya tidak mempunyai keupayaan untuk mengakses dan melakukan ketiga-tiga perkara tersebut. Disebabkan kerana pelbagai perkara tersebut, maka kedudukan pengguna menjadi pihak yang lemah. Pelbagai ulasan kepustakaan dan

⁸ *The World University Encyclopedia*, Publishers Company Corporation, Washington D.C. 1965, hlm 2541.

⁹ Nasution, AZ, *Konsumen dan Hukum, Tinjauan Sosial, Ekonomi dan Hukum pada Perlindungan Konsumen Indonesia*, Pustaka Sinar Harapan, Jakarta, 1995, hlm 25.

hasil penyelidikan¹⁰ lain juga mempunyai kesimpulan yang sama tentang lemahnya kedudukan pengguna pada amnya berbanding dengan peniaga.¹¹ Menurut Barkatullah,¹² perkara ini pula disebabkan oleh beberapa hal, iaitu kemampuan ekonomi, tingkat kesedaran pengguna akan hak-haknya, kemampuan untuk mengakses keadilan dalam mempertahankan hak-haknya, serta peraturan perundangan yang kurang memenuhi keperluan pengguna. Justeru kepelbagaian sebab tersebut menguatkan wujudnya ketidaksamarataan kedudukan antara pengguna dan peniaga. Ketidaksamarataan kuasa antara pengguna dan peniaga ini dipamerkan dalam tiga bentuk, ketidakseimbangan kuasa berunding antara peniaga dan pengguna, ketidakseimbangan pengetahuan tentang sifat dan komponen teknikal barangan, dan ketidakseimbangan sumber antara kedua-duanya.¹³

Daripada rentetan sejarah tentang hubungan antara pengguna dengan peniaga tersebut, penyelidik mengasingkannya menjadi tiga pola sebagaimana dalam Jadual 2.1 di bawah.

¹⁰ David A. A. George S. D., *Consumerism: Search for the Consumer interest*, The Free Press/Macmillan Publishing Inc., New York, hlm xxii: "...against the formidable spectrum of product generated professional sellers we have a very amateur buyer, who usually does not have the time, the interest, or the capacity to obtain information needed to make optimal product decision".

¹¹ Keadaan pengguna semacam itu telah diperkuat oleh hasil penyelidikan yang diselenggarakan PBB selaras Resolusi 2111 (LXIII) tentang Perlindungan Pengguna dalam sidang ke-63 *Economic and Social Council* (Ecosoc) tahun 1977. Lihat United Nations Economic and Social Council, E/1978/818 June 1978; *Report of the Secretary General on Consular Protection: A Survey of Institutional Arrangements and Legal Measures*.

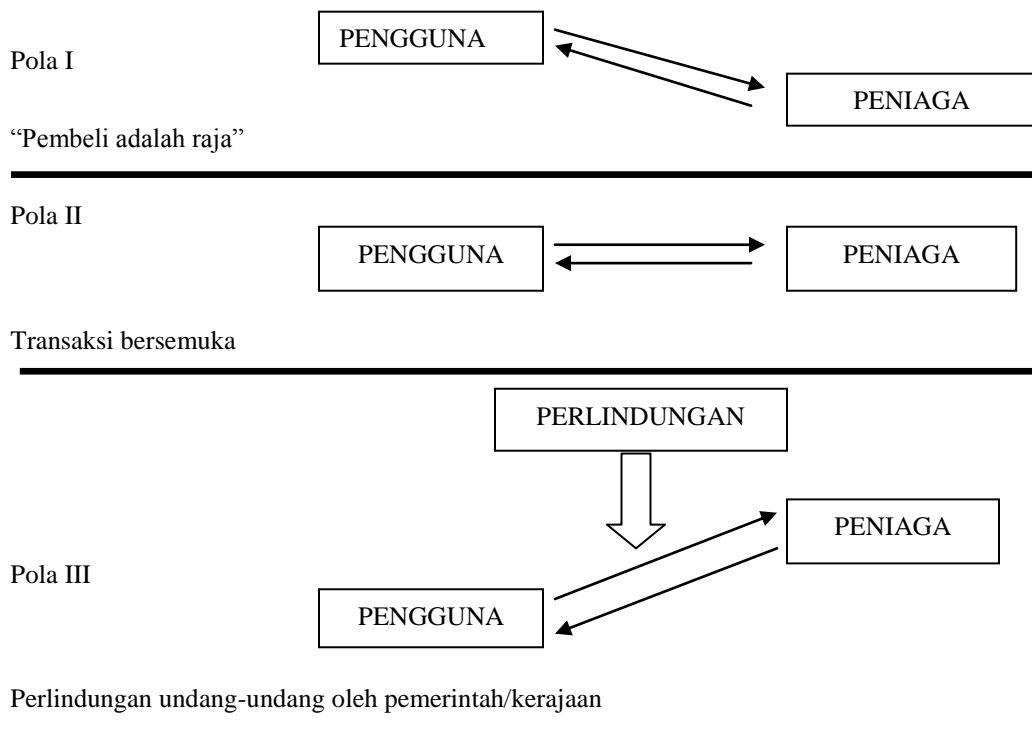
¹² Barkatullah, AH, *Perlindungan Hukum bagi Konsumen Dalam Transaksi E-Commerce Lintas Negara di Indonesia*, Fakultas Hukum Universitas Indonesia Press, Pascasarjana Fakultas Hukum Universitas Indonesia, Yogyakarta, 2009, hlm 17.

¹³ Ziegel, *The Future of Canadian Consumerism* (1973) 52 *Can Bar Rev*, 1973, hlm 191.

Jadual 2.1 Pergeseran pola hubungan pengguna dengan peniaga dalam sejarah

Pola	Keterangan
I	Pada awalnya, pengguna, dalam erti pembeli mempunyai kedudukan yang dihormati, mempunyai kuasa berunding yang memadai, sehingga wujudnya moto ‘pembeli adalah raja’ merupakan bukti penempatan kedudukan pembeli sebagai pengguna barangan/perkhidmatan adalah baik.
II	Masa seterusnya hubungan pembeli dengan penjual/peniaga, menempati kedudukan yang seimbang. Perkara ini ditunjukkan dengan masih wujudnya kuasa berunding antara kedua-dua pihak, serta kesempatan untuk membuat pilihan daripada barangan dan perkhidmatan.
III	Setelah berlakunya revolusi perindustrian hingga setakat ini, maka boleh disimpulkan mulai berlakunya perubahan ke arah yang bertentangan, di mana kedudukan pengguna semakin lemah, sementara peniaga semakin tinggi atau kuat, seakan-akan tak terkejar untuk kembali kepada keseimbangan. Banyak faktor yang mempengaruhi berlakunya keadaan yang demikian.

Keseluruhan model hubungan yang menunjukkan hubungan antara pengguna dengan peniaga dikaitkan dengan keperluan perlindungan pengguna dalam memperoleh keadilan atau kesamarataan kedudukan diperlihatkan melalui Rajah 2.1 di bawah.



Rajah 2.1 Perubahan pola hubungan antara pengguna dengan peniaga

Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi perubahan pola hubungan tersebut di atas antaranya termasuklah: (i) revolusi industri; (ii) pesatnya kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi; (iii) bantuan modal pembiayaan usaha; (iv) akses pendidikan dan maklumat; (v) kecenderungan bertindak cuai; (vi) pencerobohan terhadap hak pengguna; (vii) akses kepada keadilan lemah; dan (viii) kurangnya perundangan.

Bagi melengkapi huraian sejarah kepenggunaan dan terbentuknya model hubungan antara pengguna dengan peniaga yang mengalami perubahan, perlu ditunjukkan beberapa kes yang mempertontonkan kelemahan pengguna. Seterusnya, keadaan sedemikian menyebabkan pengguna pada amnya menjadi mangsa daripada sikap peniaga yang tidak bertanggungjawab serta memperhatikan kepentingan pengguna. Contoh kes yang amat popular pernah berlaku di luar negara adalah kes *Thalidomide*¹⁴ dan kes *Chinese Restaurant Syndrome* (CRS).¹⁵ Di Indonesia terdapat beberapa kes yang acap kali dibincangkan pada masanya, iaitu kes biskut beracun¹⁶ dan Ajinomoto¹⁷ serta bakso.¹⁸

¹⁴ Kes *Thalidomide* berlaku pada tahun 1958-1961 di Jerman. Kes ini berpunca daripada ubat yang mengandungi bahan berbahaya yang digunakan oleh ibu hamil sehingga menyebabkan 8000 anak meninggal dan cacat tubuh, dan jutaan dolar tebus rugi yang wajib dipenuhi oleh peniaga. Lihat Ross Cranston, *Consumer And The Law*, Weidenfeld & Noeholson, London, 1979, hlm 152-156. Dijangkakan, semua mangsa hanya dapat bertahan hidup sehingga tahun 2007, namun setakat ini masih 466 orang yang hidup. Oleh itu, mereka mendapat permintaan maaf daripada pemerintah dan paket £ 20,000,000 sebagai tebus rugi yang baru. Lihat <http://www.guardian.co.uk/society/2010/jan/14/thalidomide-apology-government> (18 Disember 2010).

¹⁵ Kes *Chinese Restaurant Syndrome* (CRS) ini menarik perhatian ramai orang dalam masa yang panjang dan berterusan. Pada mulanya merupakan sebuah sindrom terhadap makanan-makanan yang mengandungi MSG (*monosodium glutamate*) yang berfungsi sebagai penyedap makanan. Merujuk hasil penyelidikan sejak tahun 1968 sehingga tahun 1969 yang menyatakan bahawa ada hubungan antara kerosakan otak dengan penggunaan MSG pada binatang percubaan. Disebabkan sindrom ini, maka ramai orang yang fisikalnya sangat peka terhadap MSG akan merasa mual, pusing, dan suhu badan panas. Lihat Kompas, 5 Ogos 1990. Namun, pada tahun 1994, muncul hasil penelitian yang bertentangan bahawa glutamate diperlukan agar sel otak dapat berkomunikasi dengan sel otak lainnya. Lihat Warta Pengguna No 01, Januari 2001 Th XXVI.

• ¹⁶ Kes Biskut Beracun ini berlaku di beberapa wilayah di Indonesia, antaranya Pulau Jawa, Sumatera dan Kalimantan telah menyebabkan 29 mangsa maut, dan ramai orang sakit, setidak-tidaknya muntah sehingga pengsan dan mesti dibawa ke hospital. Biskut yang dikeluarkan oleh kilang biskut PT. Gabisco di Tangerang dan PT. Toronto di Palembang ini selepas diselidiki, mengandungi sodium nitrit (*Ammonium Nitrit*) yang merupakan racun dan berbahaya bagi manusia.
<http://majalah.tempointeraktif.com/id/arsip/1990/02/24/HK/mbm.19900224.HK16414.id.html> (18 Disember 2010)

Perkembangan sejarah kepenggunaan yang demikian serta pesatnya ilmu dan teknologi dalam mengeluarkan pelbagai barangan, menyebabkan pengguna semakin tidak dapat mengenali dengan baik pelbagai keperluan sendiri. Oleh yang demikian, anjuran bagi pengguna dalam konsep *caveat emptor* yang bermakna ‘pengguna mesti teliti dalam membeli’ tidak memberi sokongan kepada penegakan hak pengguna. Keadaan sedemikian semestinya diimbangi atau bahkan ditukar dengan konsep *caveat venditor* yang bermakna ‘peniaga mesti bertanggungjawab’ terhadap barangan yang dikeluarkan. Wujudnya tanggungjawab peniaga sedemikian dapat mengurangkan kecenderungan terjejasnya kepentingan pengguna baik secara ekonomi, keamanan dan keselamatan fizikal dan jiwa serta perkara lainnya. Ini disebabkan kedudukan pengguna sememangnya lemah, sebagaimana beberapa sebabnya telah diuraikan sebelumnya.

Keadaan pada pola ketiga pada Rajah 2.1 menunjukkan bahawa pada tahap tersebut pengguna memerlukan campur tangan undang-undang bagi melindungi kepentingannya yang tertekan. Hal ini disebabkan kedudukan pengguna semakin tidak ‘aman’.¹⁹ Padahal setiap orang pada suatu masa baik dalam kedudukan perseorangan mahupun kumpulan, dan dalam keadaan apapun pasti menjadi pengguna²⁰ untuk sesuatu

¹⁷ Kes Ajinomoto, sebagai satu jenis perencah popular di Indonesia yang dikeluarkan oleh peniaga besar (*multinasional*), ternyata mengandungi lemak babi yang diharamkan mengikut ajaran Islam. Perkara ini sangat menyebabkan kerugian daripada aspek keagamaan bagi umat Islam yang majoriti di Indonesia, dan pengguna ajinomoto. http://berita.liputan6.com/read/5971/prof_aisjah_girindra_ada_unsur_kesengajaan_di_kasus_ajinomoto (18 Disember 2010)

¹⁸ Kes bakso yang pernah berlaku pada tahun 1988 di Indonesia, selain disebabkan isu mengandungi MSG yang sangat merugikan bagi kesihatan tubuh, juga isu mengandungi lemak babi. Wujudnya kes-kes yang mengandungi zat-zat yang haram pada makanan tersebut menggerakkan Majlis Ulama Indonesia (MUI) bagi menubuhkan Lembaga Pengkajian Pangan, Obat-obatan, dan Kosmetika (LPOM MUI) bagi memastikan kehalalan barangan yang digunakan oleh umat Islam. <http://khabarislam.wordpress.com/2008/10/23/kasus-lemak-babi-di-indonesia/> (18 Disember 2010).

¹⁹ Barkatullah, AH, *Perlindungan Hukum bagi Pengguna Dalam Transaksi E-Commerce Lintas negara di Indonesia*, Fakultas Hukum Universitas Indonesia Press, Pascasarjana Fakultas Hukum Universitas Indonesia, Yogyakarta, 2009, hlm 17.

²⁰ Sebagaimana ungkapan John F. Kenedy, “*Consumers by definition include us all*” pada masa ‘Deklarasi Hak Pengguna’. lihat juga Wibowo, AM, et al., *Kerangka Hukum Digital Signature Dalam*

barangan²¹ atau perkhidmatan²² tertentu. Dengan demikian, pengguna yang pada dasarnya adalah masyarakat awam adalah memerlukan perlindungan undang-undang. Dalam perspektif undang-undang, perkara ini sudah semestinya dilakukan, memandangkan kaedah undang-undang pada dasarnya bertujuan memberikan perlindungan kepada pengguna sebagai pihak lemah yang memerlukan keadilan atau kesamarataan dalam kedudukannya berbanding dengan peniaga. Pandangan ini selaras dengan Singhvi,²³ yang memperkatakan, "...Tugas utama bagi undang-undang moden dan organisasi sosial seperti yang dikatakan oleh Pascal adalah untuk menjadikan yang lemah kuat dan yang kuat adil." Di Australia, isu ketidakseimbangan kedudukan pengguna berbanding peniaga sedemikian ini diletakkan sebagai rasional utama bagi perlindungan pengguna.²⁴ Ini membuktikan bahawa pengamalan konsep perlindungan pengguna memerlukan campur tangan pemerintah/kerajaan terutama dalam bentuk perundangan bagi memberikan keadilan kepada pihak yang lemah dan terjejas.²⁵ Dengan demikian, peranan undang-undang bagi merangkumkan pelbagai keperluan pengguna terhadap perlakuan tidak 'adil' adalah menjadi keutamaan.

Dalam huraian mengenai kepenggunaan yang menggunakan pendekatan sejarah ini, dapat disimpulkan bahawa konsep perlindungan pengguna mengalami perubahan

Electronic Commerce, *Grup Riset Digital Security dan Electrino Commerce*, Fakultas Ilmu Komputer Universitas Indonesia, Depok, Jawa Barat, 1999, hlm 102.

²¹ Barang adalah setiap benda baik berbentuk mahupun tidak berbentuk, baik bergerak mahupun tidak bergerak, dapat dihabiskan mahupun tidak dapat dihabiskan, yang dapat untuk diperniagakan, dipakai, digunakan, atau dimanfaatkan oleh pengguna. Lihat Ketentuan Umum Pasal 1 Ayat (4) Undang-undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Pengguna.

²² Perkhidmatan adalah setiap perkhidmatan yang berbentuk pekerjaan atau prestasi yang disediakan bagi masyarakat untuk dimanfaatkan oleh pengguna. Lihat Ketentuan Umum Pasal 1 Ayat (5) Undang-undang No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Pengguna.

²³ Singhvi, The Law and Consumer, Kertas Kerja *The Law And The Consumer: Proceedings Of The International Seminar On The Law And The Consumer*, Hongkong, 1980, hlm 71.

²⁴ Sakina Shaik Ahmad Yusoff, et al, *Undang-undang Komersial dan Pengguna*, Dewan Bahasa dan Pustaka, Kuala Lumpur, 2007, hlm 91. Lihat juga Widjaya, G dan Yani, A, *Hukum Tentang Perlindungan Pengguna*, Cetakan kedua, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2001, hlm 1.

²⁵ Gunawan Widjaya, dan Ahmad Yani, *Hukum Tentang Perlindungan Pengguna*, Cetakan kedua, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2001, hlm ix.

disebabkan oleh keperluan-keperluan pengguna. Mula munculnya idea tentang gerakan kepenggunaan disebabkan kesedaran terhadap kedudukan yang tidak seimbang atau tidak adil antara pengguna dengan peniaga sehingga menjejaskan hak pengguna. Wujudnya perubahan sosio-ekonomi disebabkan oleh berlakunya revolusi industri turut menyebabkan kedudukan pengguna semakin lemah, apatah lagi pengguna tidak dapat mengenali peniaga secara berterusan. Keadaan demikian diparahkan lagi dengan semakin kukuhnya peniaga melalui pelbagai kesatuan peniaga bagi mempertahankan kedudukan dan mendapatkan keuntungan yang lebih banyak. Oleh itu, sejarah kepenggunaan yang sedemikian dan pemahaman yang semakin berkembang terhadap keperluan-keperluan pengguna, menggerakkan kesedaran masyarakat bahawa kepentingan pengguna haruslah dilindungi.²⁶

2.1.2 Falsafah perlindungan pengguna

Perkataan ‘falsafah’ (*philosophy, filosofie*) berasal dari dua perkataan dalam bahasa Yunani, iaitu: “*philia*” (cinta, *love*) dan “*sophia*” (kebijaksanaan, *wisdom*). Pada mulanya, ia menjurus pada hampir semua penyelidikan yang menuntut upaya intelektual (akal-budi); ertinya suatu usaha untuk mendapat kefahaman yang sebenar mengenai sesuatu.²⁷ Kefahaman sebenar ini bermaksud kefahaman yang paling asas, memandangkan skop atau keluasan kefahaman ialah berperingkat dengan bilangan dan definisi yang sukar dihadkan. Oleh itu, makna falsafah sendiri tidak dapat dibatasi oleh definisi-definisi yang sempit. Ringkasnya, falsafah ialah suatu proses berterusan bagi menemukan jawapan di

²⁶ Pelbagai negara telah menerbitkan peraturan-peraturan perundangan yang umumnya dimatlamatkan kepada: (i) pengaturan perilaku perniagaan baik untuk mengatur agar persaingan antara peniaga berlaku dengan jujur (*fair competition*), mahupun menetapkan pelbagai persyaratan agar kegiatan perniagaan tidak merugikan masyarakat pada amnya; (ii) ketentuan-ketentuan tentang perlindungan pengguna. Lihat juga Sakina Shaik Ahmad Yusoff, et al, *Undang-undang Komersial dan Pengguna*, Dewan Bahasa dan Pustaka, Kuala Lumpur, 2007, hlm 90.

²⁷ Bolmer Suryadi Hutasoit, Fungsi Filsafat di Bidang Hukum, Pengertian Filsafat, dan Perbedaan Contoh Konkrit antara Filsafat, Ilmu Pengetahuan, dan Agama, 4 Oktober 2011, hlm 1.

balik jawapan yang keseluruhannya membentuk suatu cakrawala pengetahuan yang sangat lengkap dan mendalam.

Dalam konteks perlindungan pengguna, maka hal yang utama adalah mengetahui kewujudan segala sesuatu yang berkait rapat dengan ‘perlindungan’ dan ‘pengguna’ serta hubungan antara kedua-dua perkara tersebut. Salah satu cara bagi mendapatkan kefahaman tentang falsafah ialah dengan melihat dan menganalisis pelbagai fenomena yang berkaitan dengan kepenggunaan. Pendekatan sejarah kepenggunaan ialah satu di antara yang menyokong bangunan falsafah perlindungan pengguna.

Hasil daripada kajian evolusi konsep perlindungan pengguna salah satunya didapati bahwa perlindungan kepada pengguna dibangkitkan dari berlakunya ketidakseimbangan kedudukan antara pengguna dengan peniaga. Hal ini selari dengan pandangan Sothi Rachagan²⁸ yang menyatakan rasional perlindungan pengguna berpunca daripada kesedaran kewujudan ketidakseimbangan atau ketidaksempurnaan kuasa antara pengguna dengan pihak pembekal/pengilang/pengeluar. Seterusnya Iain Ramsay²⁹ pula menyatakan perlindungan pengguna berkembang terutama disebabkan oleh kegagalan pasaran, tidak dilaksanakannya matlamat etika seperti keadilan pengagihan, hak pengguna dan nilai komuniti, serta paternalisme. Masalah ini merupakan salah satu faktor pemangkin bagi mewujudkan perlindungan kepada pengguna. Ramsay³⁰ seterusnya menegaskan bahawa asas yang mendasari perlindungan pengguna seharusnya bertitiktolakkan keadilan sosial dan ekuiti. Kecekapan ekonomi juga menurut beliau dapat menjadi penggerak perlindungan pengguna. Pandangan tentang rasional perlindungan pengguna yang diutarakan oleh Sothi Rachagan dan Ramsay adalah selari dan saling melengkapi.

²⁸ S. Sothi Rachagan, *Consumer Law Reform – A Report*, United Nations Development Programme and Consumer Association of Selangor and Federal Territory, Selangor, 1992, hlm 1.

²⁹ I. Ramsay, *Consumer Protection Tax and Materials*, Terjemahan, Weidenfeld and Nicolson, London, hlm 34.

³⁰ I. Ramsay, *Consumer Law and Policy: Texts and Materials on Regulating Consumer Markets*, Hart Publishing, Oxford, 2007, hlm 55.

Berasaskan pandangan-pandangan tersebut, maka dapat difahamkan bahawa beberapa rasioanl bangkitnya konsep perlindungan pengguna ialah wujudnya ketidakseimbangan atau ketidaksamarataan antara pengguna dengan peniaga dan kegagalan pasaran disebabkan tidak berasaskan pada etika. Kedua-dua sebab ini menjustifikasi wujudnya paternalisme atau campur tangan pihak pemerintah/kerajaan bagi menemukan keadilan dan persamaan sosial di masyarakat. Seterusnya menurut Ramsay, paternalisme diperlukan untuk membatasi kehendak-kehendak individu dan menggantikannya dengan pertimbangan kerajaan. Campur tangan ini disebabkan ketidakpercayaan kerajaan ke atas keupayaan pengguna dalam menilai sesuatu maklumat atau ketakutan bahawa jika maklumat lengkap dan berjaya diperoleh, pengguna pula akan bertindak secara tidak rasional atau dengan mengetepikan risiko produk.³¹ Pandangan-pandangan ini boleh dijadikan dasar dan rasional perlindungan pengguna yang akhirnya memerlukan campur tangan kerajaan dalam memberikan instrumen perlindungan terbaik dan mapan kepada pengguna. Di sinilah letaknya semangat paternalisme sebagai justifikasi kepada penglibatan kerajaan.³²

Bagi mengukuhkan langkah paternalisme, seterusnya kesedaran sedemikian membangkitkan kumpulan-kumpulan pengguna³³ yang menggerakkan masyarakat pengguna lainnya serta menyeru dan menyokong pemerintah/kerajaan untuk memperhatikan isu-isu kepenggunaan. Perlunya sokongan daripada pemerintah/kerajaan disebabkan adanya keyakinan bahawa kaedah yang paling berkesan untuk melindungi

³¹ I. Ramsay, *Consumer Law and Policy: Texts and Materials on Regulating Consumer Markets*, Hart Publishing, Oxford, 2007, hlm 100.

³² Zeti Zuryani Mohd Zakuan, *Liabiliti Sivil Peniaga Terhadap Barang Di Bawah Akta Pelindungan Pengguna 1999, Tesis PhD*, UKM, 2011, hlm 52.

³³ Gerakan perlindungan pengguna wujud buat pertama kalinya di Amerika pada awal abad 19. Di New York pada tahun 1891, terbentuk Liga Pengguna buat kali pertama, dan tahun 1898 terbentuk Liga Pengguna Nasional di Amerika Syarikat (*The National Consumer's League*). Kumpulan ini seterusnya berkembang pesat sehingga pada tahun 1903 telah memiliki 64 cawangan yang meliputi 20 negeri. Satu contoh perjuangan mereka adalah mencuba menyokong digubalnya *The Food and Drugs Act* dan *The Meat Inspections Act*. yang akhirnya berhasil pada tahun 1906. Disebabkan kegigihan dan keberhasilan perjuangan gerakan perlindungan pengguna ini, maka dibuka kemungkinan untuk terbentuknya suruhanjaya yang beraktiviti khusus dalam bidang perlindungan pengguna yang dikenali dengan *FTC (Federal Trade Commission)* berasaskan *The Federal Trade Commission Act*. Tahun 1914. Lihat Widjaya, G dan Yani, A, 2001, hlm12-13.

kepentingan pengguna adalah melalui saluran undang-undang.³⁴ Hal sedemikian ini juga penting bagi membuktikan peranan negara dalam melindungi kepentingan rakyatnya. Dalam konteks ini, Sothi Rachagan mempunyai pandangan bahawa ‘konsumerisme’ atau ‘gerakan kepenggunaan’ merupakan usaha untuk memperkembangkan hak dan kuasa pengguna, yang pada umumnya dilakukan secara kolektif. Matlamat gerakan ini adalah untuk menjadikan kuasa pengguna sebagai pengimbang yang berkesan bagi hak dan kuasa peniaga yang membekalkan barangan dan perkhidmatan.³⁵

Lebih daripada itu, fenomena di atas pada asasnya menunjukkan bahawa persoalan kepenggunaan bukanlah merupakan kepentingan individu semata-mata, tetapi kepentingan masyarakat luas. Justeru, kepentingan pengguna merentasi keseluruhan spektrum permasalahan ekonomi.³⁶ Berkait dengan perkara ini, Sakina³⁷ menjelaskan:

Jika dipandang daripada kaca mata penggunaan (*consumption*), kepentingan ini merupakan kepentingan rakyat yang melibatkan persoalan penggunaan dan pengagihan sumber negara. Justeru, kepentingan ini harus dipertimbangkan di peringkat tertinggi kerajaan, bukan sekadar untuk meningkatkan penggunaan, bahkan juga harus menyumbang ke arah mewujudkan struktur ekonomi dan sosial yang lebih baik dan seterusnya menyumbang ke arah pembentukan masyarakat yang lebih baik.

Daripada kenyataan di atas, Sakina menekankan pentingnya perhatian sewajarnya diberikan oleh pemerintah/kerajaan dalam menangani isu-isu kepenggunaan tersebut

³⁴ England telah menggubal dan menguatkuasakan *Hops (Prevention of Frouds) Act* pada tahun 1866, *The Sale of Goods Act*, tahun 1893, *Fabrics (Misdescription) Act*, tahun 1913, *The Food and Drugs Act*, tahun 1955, *Restrictive Trade Protection Act*, tahun 1956. Tetapi perundangan yang dikenali dengan *The Consumer Protection Act* baru muncul pada tahun 1961 dan dipinda pada tahun 1971. Lihat Widjaya, G dan Yani, A, *Hukum Tentang Perlindungan Pengguna*, Cetakan kedua, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2001, hlm 14.

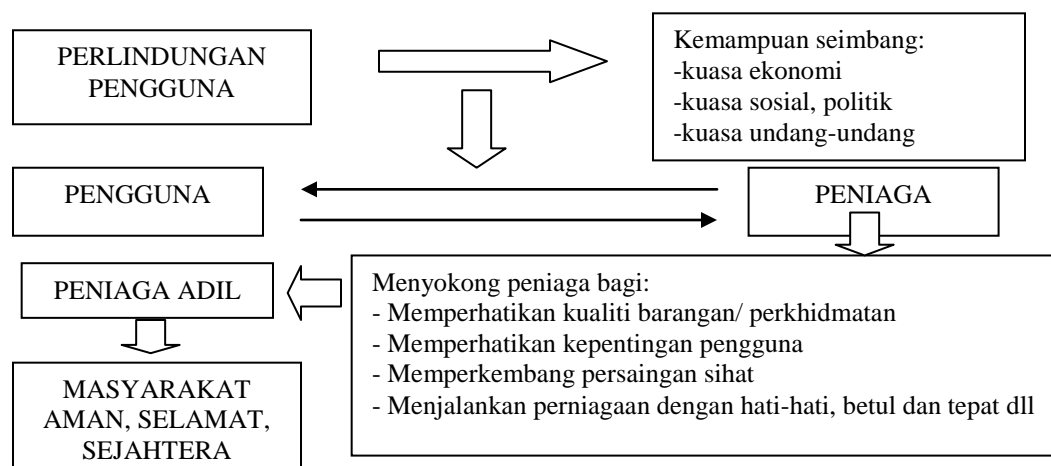
³⁵ Sothi Rachagan, *Perhimpunan Gerakan Kepenggunaan*, terjemahan. Kuala Lumpur, 1994.

³⁶ Rahmah Ismail dan Sakina Shaik Ahmad Yusoff, *Maklumat Produk dan Perlindungan Pengguna di Malaysia: Perspektif Undang-undang*, hlm 261.

³⁷ Sakina Shaik Ahmad Yusoff, *Undang-undang Komersial dan Pengguna*, Dewan Bahasa dan Pustaka, Kuala Lumpur, 2007, hlm 90.

secara semestinya sehingga berkesan termasuklah kepada polisi dan perundangan yang digubal. Dengan demikian impaknya dapat berterusan dibahagikan kepada masyarakat. Dengan menggunakan mekanisme penggubalan perundangan, pemerintah/kerajaan dapat menjalankan peranannya. Selain itu, memperhatikan persoalan pengguna bukan bererti hanya bermatlamatkan bagi pengguna sahaja. Justeru, dengan perhatian yang baik kepada pengguna, seterusnya akan berimpak pada keuntungan bagi peniaga. Keuntungan yang di maksud dalam perkara ini adalah keuntungan untuk masa yang lebih panjang dalam menjalankan perniagaannya, dan tidak bersifat material semata-mata. Oleh itu, peniaga juga akan sentiasa diuntungkan dengan perbincangan ini disebabkan dalam satu masa, seorang peniaga pasti seorang pengguna pula. Demikian juga jika permasalahan ini tidak diperhatikan, sehingga berlakulah ketidakseimbangan hubungan antara pengguna dengan peniaga, maka lambat atau cepat akan menimbulkan gangguan yang seterusnya menyebabkan kerugian tidak hanya pada pengguna, tetapi justeru peniaga dan semua pihak yang berhubung kait, termasuk kerajaan atau pemerintah.³⁸

Daripada huraian di atas, maka jika pemerintah/kerajaan memperhatikan isu-isu kepenggunaan, pada asasnya adalah memperhatikan kepentingan masyarakat itu sendiri. Hubungan kepenggunaan dengan masyarakat secara luas sebagaimana Rajah 2.2:



Rajah 2.2 Pengaruh konsep perlindungan pengguna bagi masyarakat luas

³⁸ Nasution, AZ, *Pengguna dan Hukum, Tinjauan Sosial, Ekonomi dan Hukum pada Perlindungan Pengguna Indonesia*, Pustaka Sinar Harapan, Jakarta, 1995, hlm 24

Pada asasnya, isu-isu kepenggunaan seperti mana diuraikan di atas, tidak hanya menjadi keperluan masyarakat di suatu negara sahaja. Malahan isu-isu ini telah menjadi keperluan global yang bersifat universal, memandangkan berlakunya ketidakseimbangan dan ketidaksamarataan antara pengguna dan peniaga telah menjadi kecenderungan di mana-mana tempat. Pencetus kepada berlakunya perkara sedemikian merupakan ekoran daripada impak revolusi industri sehingga berlakunya globalisasi terhadap pelbagai aspek kehidupan di pelbagai negara. Oleh itu, banyak negara yang telah turut mengambil langkah bagi memberi perhatian dalam bidang kepenggunaan ini. Bukti keprihatinan pelbagai negara terhadap persoalan kepenggunaan jelas ketara dengan digubalnya akta-akta khusus tentang perlindungan pengguna.³⁹

Daripada huraian terhadap asas perlindungan pengguna tersebut di atas, dapat difahami bahawa secara falsafah, pada umumnya kedudukan pengguna berbanding dengan peniaga sejak sebelum berlakunya revolusi industri sehingga kini adalah lemah. Pelbagai ketidakseimbangan dan ketidaksamarataan antara kedua-duanya menjadi penyebab utama kepincangan tersebut. Oleh itu, diperlukan adanya perlindungan terhadap pengguna agar dalam kedudukannya yang demikian tidak semakin terjejas dan sentiasa menjadi pihak yang dirugikan. Berkait rapat dengan perkara tersebut, maka undang-undang dan pemerintah/kerajaan mesti menjalankan peranannya dalam memberikan kuasa kepada yang lemah agar berlaku keadilan kepada setiap pihak dalam pelbagai keperluan pengguna. Perlindungan pengguna adalah diperlukan bagi usaha menyeimbangkan kedudukan pengguna dengan peniaga. Bagi menyokong hal itu, sehingga kini pelbagai perhatian berkait dengan pemartabatan pengguna telahpun dilakukan, baik melalui pergerakan pengguna tempatan mahupun antarabangsa melalui Pertubuhan Bangsa-bangsa Bersatu. Namun segala usaha ini belum lagi dapat menutup sepenuhnya pelbagai kelompangan yang wujud antara pengguna dengan peniaga. Walau bagaimanapun, bukan bererti perjuangan kepenggunaan tidak membawa hasil, akan tetapi

³⁹ Amerika Syarikat, pada tahun 1967 telah menggubal, *Uniform Trade Practices and Consumer Protection Act* (UTPCP), Jepun tahun 1968 menggubal *Consumer Protection Fundamental Act*, Australia tahun 1978 menggubal *Consumer Affairs' Act* dan diikuti tahun 2010 menggubal *Competition and Consumer Law*, Malaysia dan Indonesia pada tahun yang sama, tahun 1999 menggubal *Akta Perlindungan Pengguna* dan *Undang-undang Perlindungan Pengguna*

disebabkan sedemikian banyak kelompangan tersebut, yang keadaannya semakin diperburuk oleh keadaan dan konsep sosio-ekonomi yang berkembang sehingga kini. Oleh itu, perlindungan terhadap pengguna tetap perlu diperjuangkan dan dikembangkan, seiring dengan perkembangan keperluan pengguna yang semakin luas dalam kepelbagaian. Memandangkan luasnya kebarangkalian perkembangan pengertian ini, maka tidak mudah memberi takrifan yang tepat untuk makna perlindungan pengguna.

Dalam konteks topik tesis ini iaitu mengenai pengguna perbankan Islam dalam penyelesaian pertikaian, maka pemahaman terhadap asas perlindungan pengguna yang menggunakan pendekatan sejarah dan falsafah perlindungan pengguna di atas dapat dijadikan sandaran bagi perlunya perlindungan bagi pengguna perbankan Islam terhadap pelbagai bentuk perkhidmatan perbankan Islam sebagai peniaga. Justeru, pengguna perbankan Islam ini mempunyai keperluan berganda yang berbeza. Bukan hanya sebagai pengguna perbankan yang mempunyai karakter sebagai institusi perniagaan yang khas, namun lebih dari itu, terutamanya dengan label perniagaan yang selari dengan syariah.

2.1.3 Pengertian dan hak-hak pengguna

Dalam pola perkembangan pemenuhan keperluan manusia yang saling bergantung, terdapat dua pihak yang saling bersemuka iaitu pengguna dan peniaga. 'Peniaga' yang dimaksud dalam konteks tesis ini adalah perbankan Islam. Pengguna adalah pihak yang memerlukan sesuatu barangan atau perkhidmatan, dan peniaga pula adalah pihak yang menyediakan barangan mahupun perkhidmatan.⁴⁰ Kedua-dua pihak tersebut berada dalam hubungan yang saling bergantung. Barangan dan perkhidmatan yang dimaksud dikenali pula dalam konteks tesis ini dengan istilah produk.

⁴⁰ NHT Siahaan, *Hukum Konsumen, Perlindungan Pengguna dan Tanggunjawab Produk*, Penerbit Panta Rei, Jakarta, 2005, hlm 22.

a. Pengertian pengguna

Takrifan pengguna sebagaimana di atas adalah luas, seiring dengan pandangan John F. Kennedy semasa membentangkan usul perundangan pengguna kepada Kongres Amerika Syarikat pada tahun 1962, bahawa pengguna adalah melibatkan kita semua. Lebih lanjut John F Kennedy menjelaskan, pengguna sebagai kumpulan ekonomi terbesar di alam ekonomi, mempengaruhi dan dipengaruhi oleh hampir setiap keputusan ekonomi, peribadi mahupun awam. Takrifan pengguna yang luas daripada John F. Kennedy ini telah dirujuk oleh para pakar dan seterusnya berkembang ke arah penyempitan makna. Jawatankuasa Molony memberi takrifan pengguna sebagai seseorang yang membeli barang untuk keperluan peribadi.⁴¹

Pada asasnya pengertian ‘pengguna’ dapat diasingkan menjadi dua: Pertama - pemaknaan luas,⁴² yang sesetengah ahli menyebutnya dengan pengguna antara (*intermediate consumer*). Dalam pengertian ini ‘pengguna’ adalah pengguna yang membeli produk/barangan bukan untuk kegunaan sendiri, tetapi untuk diperniagakan atau dijual. Dalam praktik, pengguna perantara ini dalam masa yang sama dapat menjadi pengguna yang membeli dan sebagai peniaga yang menyerahkan barangan kepada pengguna perantara lain atau pun kepada pengguna akhir. Sememangnya pengguna perantara ini tidak mengeluarkan barangan, tetapi pada masa-masa tertentu berperanan sebagai peniaga, apabila diperlukan untuk bertanggungjawab terhadap barangan yang diserahkan kepada pengguna. Pengguna perantara ini dikenali dengan sebutan pedagang perantara yang mana pihak korporat menempatkan sebagai mediator/pengantara antara peniaga di satu pihak dengan pengguna di pihak lain.⁴³ Ianya dapat berupa korporat

⁴¹ Final Report of The Committee on Consumer Protection (Cmnd. 1781) 1962, Para 2.

⁴² Ali Mansur, *Penegakan Hukum Tentang Tanggung Gugat Produsen dalam Perwujudan Perlindungan Pengguna*, Genta Press, Yogyakarta, 2007, hlm 77.

⁴³ Soebagyo, F. O., *Laporan Naskah Akademik Peraturan Perundangan tentang Keagenan*, BPHN Departemen Kehakiman Republik Indonesia, 1995/1996, hlm 1.

tempatan⁴⁴ mahupun korporat luar negara yang membuat pelaburan.⁴⁵ Selain itu, pengguna antara juga sering dikenali dengan *intermediate buyer, derived buyer* atau *consumer of the industrial market*.⁴⁶ Pengertian pengguna yang terkandung dalam beberapa kamus yang juga menggunakan makna luas ini, antaranya, yang ditulis oleh John Sinclair⁴⁷ yang menyatakan bahawa secara harfiah, pengguna adalah “seseorang yang menggunakan barang atau perkhidmatan.” Pandangan ini senada dengan kamus yang disusun oleh Homby A.S.⁴⁸ bahawa pengguna adalah setiap orang yang menggunakan barang dan atau perkhidmatan. Satu contoh negara yang cenderung kepada pemaknaan yang luas adalah Sepanyol. Yang dimaksudkan dengan pengguna di negara tersebut adalah setiap individu atau kumpulan yang menjadi pembeli atau pemakai akhir dari kepemilikan khusus, produk, atau perkhidmatan dan aktiviti, tanpa memperhatikan apakah ianya berasal dari pedagang, pengeluar, pembekal baik peribadi atau awam, atau ianya berbuat sendiri atau secara bersama-sama.”⁴⁹ Negara di Asia Tenggara yang menerapkan pengertian ‘pengguna’ dengan makna yang luas dalam perundangannya adalah Singapura.⁵⁰

Kedua – pengertian ‘pengguna’ dalam makna sempit yang dikenali sebagai pengguna akhir atau *ultimate consumer, ultimate buyer, end user, final consumer*, atau

⁴⁴ SK Menteri Perdagangan, No. 77/KP/III/1978 tentang Kegiatan Perdagangan Terbatas Bagi Perusahaan Produksi dalam rangka penanaman modal sebagaimana telah diubah dengan SK Menteri Perdagangan No. 376/KP/XI/08.

⁴⁵ Korporat luar negara yang membuat pelaburan dikenali dengan Penanaman Modal Asing (PMA). Pasal 12 dan 14 SK Menteri Perdagangan, No. 77/KP/III/1978 .

⁴⁶ Lazo H, *Marketing*, Alexander Hamilton Institute, New York, 1971, hlm 34-61; lihat juga Philip Kotler, *Principle of Marketing*, Prentice Hall Inc., Englewood Cliffs., New Jersey, 1980, hlm 232-248.

⁴⁷ John Sinclair (ed), *Collins Cobuild English Language Dictionary*, William Collins Sons & Co., Glasgow, 1988, hlm 303.

⁴⁸ Homby A.S. (ed), *Oxford Advanced Learner's Dictionary of Current English*, Oxford University Press, London, 1989, hlm 185.

⁴⁹ Shidarta, *Hukum Perlindungan Pengguna Indonesia*, Edisi Revisi, Grasindo, Jakarta, 2004, hlm 4-8.

⁵⁰ Seksyen 2(1) Consumer Protection (Fair Trading) Act 2003.

consumer of the consumer market. Dalam pengertian ini ‘pengguna’ ditakrifkan sebagai pengguna barang atau perkhidmatan untuk keperluan sendiri, keluarga dan atau rumah tangga.⁵¹ Pengertian ini selari dengan pandangan David L. London dan Albert Dellabitta yang menyatakan pengguna akhir bererti individu-individu yang melakukan pembelian untuk memenuhi keperluan peribadinya atau rumah tangganya.⁵² Konsep pengguna sebagai pengguna akhir ini juga diikuti oleh UUPK, sebagaimana peruntukan dalam Pasal 1 UU No. 8 Tahun 1999 merumuskan “Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak diperdagangkan.” Pandangan ini merujuk kepada pengertian pengguna yang diberikan oleh ahli hukum Belanda yang menyatakan bahawa pengguna adalah pengguna produk terakhir yang disebut sebagai *uiteindelijke gebruiker van goederen diensten*.⁵³ Contoh negara yang menggunakan pengertian ‘pengguna’ dengan makna sempit antaranya Indonesia, Malaysia,⁵⁴ dan Thailand.⁵⁵ Namun, penggunaan makna pengguna secara sempit lebih banyak diikuti berbanding pemaknaan yang luas, meskipun pada asasnya pemaknaan secara sempit tersebut masih dapat dipisahkan kepada yang lebih sempit lagi.

Malaysia, menurut Nor ‘Adha⁵⁶ menggunakan takrifan yang lebih sempit berbanding negara Asia Tenggara yang telah disebut sebelumnya. Seterusnya Nor ‘Adha menyatakan:

⁵¹ Lazo H, 1971, hlm 34-61; lihat juga Philip Kotler, 1980, hlm 232-248.

⁵² David L. L. dan Dellabitta, A., *Consumer Behavior, Concept and Applications*, Edisi Pertama, 1979, Mg. Graw Hill Serries in Marketing, New York, hlm 5.

⁵³ Mariam Darus Badruzaman, Perlindungan pengguna dilihat dari perjanjian baku (standar), Kertas Kerja *Simposium aspek-aspek hukum perlindungan pengguna*, Anjuran Badan Pembinaan Hukum Nasional (BPHN), Bina Cipta, 1986.

⁵⁴ Seksyen 3(1) Akta Pelindungan Pengguna 1999 Malaysia.

⁵⁵ Seksyen 3 Consumer Protection Act, B.E.2522 (1979) seperti pindaan ole Seksyen 3 Consumer Protection Act (No. 2), B.E. 2541.

⁵⁶ Nor ‘Adha Binti Ab. Hamid, Pertikaian Perdagangan Pengguna: Penyelesaian Pertikaian Alternatif Di Malaysia, *Tesis PhD*, Fakulti Undang-Undang Universiti Kebangsaan Malaysia, Bangi, 2007, hlm 52-53.

....bahawa definisi pengguna yang diberikan Akta Perlindungan Pengguna 1999 (seterusnya disebut sebagai APP) tidak menepati kepentingan perlindungan pengguna masa kini terutamanya mengikut pengguna kepada barang atau perkhidmatan yang pada lazimnya diperoleh bagi maksud kegunaan atau penggunaan diri, rumah tangga atau isi rumah semata-mata. Takrifan demikian bererti tidak membenarkan seseorang sebagai pengguna sekiranya barang atau perkhidmatan tersebut diperoleh untuk kegunaan seperti menguruskan perniagaan, sebagai contoh, mesin faksimili dan mesin fotostat mini yang digunakan di rumah kediaman walaupun untuk kegunaan peribadi atau isi rumah.

Berkaitan dengan huraian tentang makna “pengguna” di atas, menurut Undang-undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) adalah mengikut kepada makna sempit sebagaimana dinyatakan dalam Penjelasan UUPK Pasal 1 Ayat 2, ”Pengertian pengguna dalam undang-undang ini adalah pengguna akhir.” Walau bagaimanapun takrifan ini juga mendapat kritikan dari para ahli undang-undang kerana banyak keperluan pengguna tidak tercakup dalam takrifan tersebut, sedangkan ianya juga wajib dilindungi, seperti badan hukum (*legal person*)⁵⁷ atau badan usaha (korporat).⁵⁸ Seterusnya dalam Penjelasan terdapat kenyataan ‘tidak diperdagangkan’ dalam takrifan tersebut. Hal ini dimaksudkan untuk membezakan dengan takrifan mengenai ‘peniaga’. Peniaga dinyatakan sebagai: “Setiap perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam pelbagai bidang ekonomi.” Kenyataan tersebut mengasingkan peniaga yang juga boleh jadi bersifat perseorangan, selain kumpulan mahupun institusi perniagaan, baik telah disahkan mahupun belum disahkan oleh kerajaan. Ini bererti, peniaga bukan hanya pembekal/pengilang/pengeluar yang menghasilkan barangan dan atau perkhidmatan yang di maksud dalam UUPK ini, malahan merangkumi para agen, pengedar, serta jaringan-jaringan yang melaksanakan

⁵⁷ Institusi yang diiktiraf pemerintah/kerajaan.

⁵⁸ Pemerintah Republik Indonesia, *U.U. Perlindungan Pengguna, Monopoli dan U.U Hak Cipta, Paten dan Merek Tahun 1999*, Tamita Utama, Jakarta, 1999, hlm 5.

fungsi menngedarkan dan memasarkan barangan dan atau pengguna barangan dan atau perkhidmatan.

Dari huraian mengenai pengertian pengguna di atas, didapati bahawa terdapat dua jenis pengertian pengguna dilihat dari cakupannya, iaitu: ‘pengguna dengan makna luas’ dan ‘pengguna dengan makna sempit’. Perbezaan makna luas dan makna sempit ini terutama dihubungkan dengan tujuan penggunaan barang atau perkhidmatan yang didupatkannya. Pemaknaan luas mencakupi pengguna yang menggunakan barangnya untuk keperluan perniagaan, sedangkan pemaknaan sempit hanya dihadkan bagi pengguna yang memanfaatkan barang/perkhidmatan bukan untuk perniagaan. Dalam konteks kajian ini, pengguna yang dimaksud lebih ditekankan kepada makna luas. Hal ini bertujuan bagi memberikan manfaat seluas-luasnya terhadap hasil kajian.⁵⁹

b. Hak-hak pengguna

Perlindungan pengguna pada asasnya merupakan usaha bagi memberikan hak-hak pengguna sewajarnya. Bagi keperluan tersebut adalah penting memahami hak-hak pengguna secara sebenar, memandangkan perkara ini menjadi asas bagi polisi dan perancangan pelbagai perundangan berhubung kait dengan kepenggunaan. Jika tidak memahami hak pengguna secara tepat, maka matlamat daripada perlindungan pengguna adalah gagal.

Dalam konteks penyelidikan tentang perlindungan pengguna perbankan Islam dalam penyelesaian pertikaian, maka diperlukan memahami hak-hak pengguna perbankan Islam. Sebelum mengarah kepada hak-hak pengguna perbankan Islam secara khusus, maka kefahaman tentang hak-hak pengguna pada umumnya adalah perlu. Perkara ini disebabkan, hak-hak pengguna perbankan Islam secara khusus adalah terhasil daripada pengembangan pentafsiran hak-hak pengguna pada umumnya dengan berasas kepada rasional dan falsafah perlindungan pengguna.

⁵⁹ Lihat Bab I Sub Bab 1.5 Gagasan Istilah.

Daripada huraian mengenai falsafah perlindungan pengguna sebelumnya sehingga pengertian pengguna, pada dasarnya telah dapat difahami apa-apa yang menjadi keperluan bagi pengguna. Namun bagi memudahkan analisis keseluruhannya, maka penting untuk dikemukakan semula aspek-aspek yang melingkupi keperluan pengguna.

Berlandaskan pendekatan sejarah dan falsafah perlindungan pengguna sebagaimana dihuraikan sebelumnya, difahami bahawa pengguna memerlukan perlindungan bagi memenuhi aspek keadilan atau kesamarataan kedudukan antara pengguna dengan peniaga. Namun demikian, sehingga kini, pelbagai usaha yang dilakukan bagi mengukuhkan kedudukan pengguna, belum dapat memenuhi semua keperluan pengguna sewajarnya. Hal ini disebabkan pula oleh semakin banyaknya permasalahan yang berhubung kait dengan pengguna. Dengan demikian, kajian berkaitan dengan kepenggunaan ini dari semasa ke semasa juga tetap diperlukan, bahkan semakin berkembang dan tidak akan pernah selesai.

Perubahan yang berlaku pada hak-hak pengguna juga turut membuktikan perkembangan konsep perlindungan pengguna. Hal tersebut dapat dilihat dalam Jadual 2.2 di bawah.

Jadual 2.2 Evolusi Hak-hak pengguna

Rumusan	Cakupan Hak-hak Pengguna
John F. Kennedy Deklarasi Hak Pengguna' masa itu, ⁶⁰	<ol style="list-style-type: none"> 1) <i>The right to safe product;</i> 2) <i>The right to be informed about products;</i> 3) <i>The right define choices in selecting products;</i> 4) <i>The right to be heard regarding consumer interests.</i>
<i>Guidelines for Consumer Protection,</i> ⁶¹	<ol style="list-style-type: none"> 1) Perlindungan pengguna daripada bahaya-bahaya terhadap kesihatan dan keamanannya; 2) Promosi dan perlindungan kepentingan ekonomi sosial pengguna; 3) Tersedianya maklumat yang memadai bagi pengguna untuk berkemampuan memilih secara tepat sesuai kehendak dan keperluan peribadi;

⁶⁰ 15 Mac 1962, selepas membentangkan usul perundangan bagi perlindungan pengguna kepada Kongres Amerika Syarikat.

⁶¹ Resolusi Pertubuhan Bangsa-bangsa Bersatu Nombor 39/248 Tahun 1985.

- 4) Pendidikan pengguna;
- 5) Tersedianya keupayaan tebus rugi yang cekap;
- 6) Kebebasan untuk membentuk organisasi pengguna atau organisasi lainnya yang sesuai dan memberikan kesempatan kepada organisasi tersebut untuk menyuarakan pandangannya dalam proses pengambilan keputusan yang menyangkut kepentingan mereka.

Consumers International
(dahulu dikenali sebagai
International Organization
of Consumers Union)

- 1) Hak untuk mendapatkan keperluan asas;
- 2) Hak untuk mendapatkan keselamatan;
- 3) Hak untuk mendapatkan maklumat;
- 4) Hak untuk memilih;
- 5) Hak untuk bersuara;
- 6) Hak untuk mendapatkan pendidikan pengguna;
- 7) Hak untuk mendapatkan alam sekitar yang sihat dan selamat
- 8) Hak untuk mendapatkan tebus rugi.

Pasal 4 Undang-undang
Nombor 8 tahun 1999
tentang Perlindungan
Konsumen

- 1) Hak atas kemudahan, keamanan, dan keselamatan dalam mengambil barangan dan atau perkhidmatan;
- 2) Hak untuk memilih barangan dan atau perkhidmatan serta mendapatkan barangan dan atau perkhidmatan tersebut sesuai dengan nilai tukar dan keadaan serta jaminan yang dijanjikan;
- 3) Hak atas maklumat yang betul, jelas dan jujur mengenai keadaan, dan jaminan barangan dan atau perkhidmatan;
- 4) Hak untuk didengar pandangan dan keluhannya atas barangan dan atau perkhidmatan yang digunakan;
- 5) Hak untuk mendapatkan pembelaan, perlindungan dan keupayaan penyelesaian pertikaian perlindungan pengguna secara patut;
- 6) Hak untuk mendapatkan penyeliaan dan pendidikan pengguna;
- 7) Hak untuk diperlakukan dan dilayan secara betul dan jujur serta tidak dibeza-bezakan;
- 8) Hak untuk mendapatkan penggantian, tebus rugi dan atau penggantian apabila barangan dan atau perkhidmatan yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
- 9) Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundangan yang lainnya.

Bagi memperkembangkan usaha perlindungan pengguna dan menegakkan hak-hak pengguna, Pertubuhan Bangsa-bangsa Bersatu telahpun meluluskan Garis Panduan Perlindungan Pengguna yang diterima sebulat suara oleh para anggotanya pada 10 April 1985⁶² dan menghimbau agar menguatkuasakan penegakan hak-hak pengguna tersebut di negara masing-masing. Perkara ini menegaskan kenyataan yang telah popular menjadi

⁶² Mohd. Hamdan Adnan, *Hak Anda Sebagai Pengguna*, Fajar Bakti Sdn.Bhd., Kuala Lumpur, 1990, hlm 4.

rujukan perlindungan pengguna antarabangsa iaitu: “Pengguna di manapun mereka berada, daripada segala bangsa, mempunyai hak-hak dasar sosialnya”.⁶³

Memperhatikan hak-hak pengguna daripada pelbagai sumber yang telah disebutkan di atas, maka berasaskan kepelbagaian, secara keseluruhan pada asasnya dikenal pasti sepuluh jenis hak pengguna, iaitu :

- 1) Hak atas keamanan dan keselamatan;
- 2) Hak untuk memperoleh maklumat;
- 3) Hak untuk memilih;
- 4) Hak untuk didengar;
- 5) Hak untuk memperoleh keperluan hidup;
- 6) Hak untuk memperoleh tebus rugi;
- 7) Hak untuk memperoleh pendidikan pengguna;
- 8) Hak untuk memperoleh lingkungan alam lestari, bersih dan sihat;
- 9) Hak untuk mendapatkan barangan sesuai dengan nilai tukar yang diberikan;
- 10) Hak untuk mendapatkan akses kepada keadilan.

Dari pelbagai pandangan mengenai hak-hak pengguna sebelumnya dapat dinyatakan bahawa takrifan pengguna dan hak-haknya telah mengalami perkembangan dari semasa ke semasa berasaskan pada keperluan pengguna. Dalam hal ini Nasution⁶⁴ dan Ali Mansur⁶⁵ berpandangan sama bahawa pada asasnya keseluruhan hak-hak yang wujud pada asasnya dapat dikelompokkan berdasarkan beberapa aspek kepentingan pengguna yang terdiri daripada empat aspek iaitu:

- 1) Kepentingan fizikal;

⁶³ Nasution, AZ., *Hukum Perlindungan Pengguna*, Diadit Media, Jakarta, 2002, hlmvii.

⁶⁴ Nasution, AZ., *Konsumen dan Hukum, Tinjauan Sosial, Ekonomi dan Hukum pada Perlindungan Konsumen Indonesia*, Pustaka Sinar Harapan, Jakarta, 1995, hlm 74-82; lihat juga Mansur, A., *Penegakan Hukum Tentang Tanggung Gugat Produsen dalam Perwujudan Perlindungan Konsumen*, Genta Press, Yogyakarta, 2007, hlm 81-83.

⁶⁵ Ali Mansur, *Penegakan Hukum Tentang Tanggung Gugat Produsen dalam Perwujudan Perlindungan Konsumen*, Genta Press, Yogyakarta, 2007, hlm 83.

- 2) Kepentingan sosial dan alam sekitar;
- 3) Kepentingan ekonomi; dan
- 4) Kepentingan perlindungan undang-undang.

Kepentingan perlindungan undang-undang diasingkan secara khusus sebagai suatu penegasan, bukan bererti kepentingan lain tidak termasuk dalam keperluan perlindungan undang-undang bagi pengguna. Menurut Sakina, hal ini pula disebabkan undang-undang sebagai kaedah perlindungan pengguna paling efektif.⁶⁶

Dalam konteks hubungan antara hak pengguna dengan undang-undang, Ali Mansur⁶⁷ menyatakan perlindungan undang-undang adalah bagaimana pengguna mendapatkan akses kepada keadilan (*access to justice*). Hal ini sangat penting untuk diperhatikan memandangkan pencerobohan yang dilakukan oleh peniaga semakin meningkat sehingga berlakunya gangguan fizikal, jiwa atau hartanah pengguna, nilai manfaat berbaloi tidak didapati dengan pembayaran oleh pengguna. Perkara lain yang ikut menyokong wujudnya gangguan bagi pengguna adalah amalan perniagaan yang tidak sihat sehingga pengguna selalu menjadi mangsa tanpa berkemampuan untuk mengelak daripada keadaan pasaran yang demikian. Selain itu, pengawasan yang dilaksanakan oleh pemerintah/kerajaan juga belum memberikan kesan yang lebih baik. Keadaan ini menjadi lebih serius dengan adanya kecenderungan pemerintah/kerajaan yang lebih mengambil berat kepentingan peniaga disebabkan peniaga dianggap sebagai sumber pembayaran cukai, penyedia lapangan pekerjaan dan membantu memperoleh pendapatan negara.

Kepelbagaian serta keluasan hak-hak pengguna tersebut jika diteliti mempamerkan wujudnya perkembangan daripada hak-hak pengguna dari semasa ke semasa. Keseluruhan perkembangan daripada hak-hak pengguna tersebut adalah berasaskan kepada keperluan pengguna yang terus berkembang. Perkara ini menunjukkan

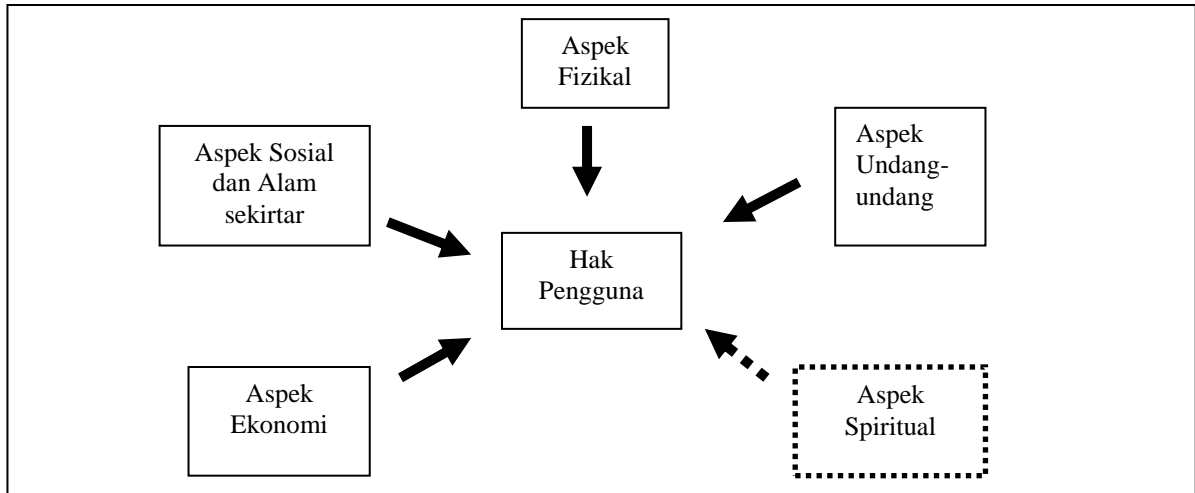
⁶⁶ Sakina Shaik Ahmad Yusoff, 'Perlindungan Pengguna di Malaysia', *Majalah Hukum* 313, 2000, hlm 5(4).

⁶⁷ Ali Mansur, *Penegakan Hukum Tentang Tanggung Gugat Produsen dalam Perwujudan Perlindungan Konsumen*, Genta Press, Yogyakarta, 2007, hlm 83.

adanya perhatian yang semakin baik kepada kepentingan pengguna. Pada mulanya hanya mencakupi empat hak dasar, sehingga menjadi enam, seterusnya jika dikumpulkan ada sepuluh ragam hak. Dengan demikian dapat lagi diambil kira bahawa hak-hak pengguna boleh bertambah lagi ketika ditemukan justifikasi yang kuat yang bersifat universal sehingga akan menambah panjang senarai hak-hak pengguna. Perubahan ini sangat dimungkinkan sebagaimana kemungkinan yang ada pada sejarah pemikiran dan kehidupan manusia yang terus berubah. Hak-hak pengguna yang terdapat dalam UUPK merupakan satu contoh nyata bahawa ianya bersiap menampung pertambahan hak pengguna sebagaimana dikatakan pada ayat terakhir peruntukan hak termasuklah hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundangan yang lainnya. Ayat tersebut mempunyai makna yang fleksibel dan bersedia menampung adanya perubahan dalam makna penambahan hak pengguna apabila sesuatu perundangan menghendaknya. Kehendak perundangan baik yang dihasilkan oleh institusi legislatif atas cadangan institusi pemerintah/kerajaan ataupun tidak, pada asasnya merupakan cerminan kehendak masyarakat.

Selain keempat-empat aspek seperti mana tercakup pada keseluruhan hak-hak pengguna di atas, menurut penyelidik, terdapat satu aspek yang kurang mendapat perhatian, iaitu aspek spiritual. Aspek spiritual dalam konteks kajian ini ialah aspek yang berkaitan dengan “spirit” atau semangat yang menggerakkan seseorang dalam melakukan suatu aktiviti. Bagi seorang Muslim, “spirit” kehidupannya lebih banyak bersumber daripada keyakinan agama Islam itu sendiri. Oleh itu, hal ini sangat penting bagi masyarakat yang memegang teguh keyakinan sama ada yang berasaskan pada agama mahupun bukan agama. Rasional daripada hak spiritual yang bersumberkan ajaran agama adalah disebabkan setiap ajaran agama mempunyai peruntukan-peruntukan sama ada berbentuk perintah mahupun larangan. Dalam hal perintah agama, kewajiban pemeluk agama ialah mengikuti, sedangkan dalam hal larangan maka bentuk kewajibannya adalah mengelakkan. Kewajiban ini berlaku di mana sahaja dan bila-bila masa, ertinya tanpa mengambil kira tempat dan masa. Oleh itu, hal yang sedemikian adalah melekat pada pengguna yang mengamalkan agama sehinggalah hal demikian menjadi hak yang sepatutnya mendapat perlindungan pula. Sebagai gambaran keseluruhan aspek yang

tercakup dalam hak-hak pengguna berasaskan pandangan Ali Mansur dan penyelidik dapat diilustrasikan dalam Rajah 2.3 berikut.



Rajah 2.3 Keseluruhan aspek hak pengguna

Pengabaian terhadap aspek spiritual sebagai hak pengguna ini banyak berlaku, khususnya yang berkaitan dengan agama Islam. Hal sedemikian sangat merugikan dan menjejaskan kepentingan pengguna khususnya Muslim. Hal demikian sebagaimana dinyatakan oleh Ma'amor⁶⁸ dan dikukuhkan semula oleh Nadzim⁶⁹ bahawa kebanyakan pengguna Muslim tidak sedar terhadap penjejasan hak-hak berkenaan dengan larangan agama pada pelbagai barangan yang merosakkan aqidahnya. Contoh lain yang menunjukkan berlakunya pengecuiaan hak-hak spiritual pengguna antaranya terdapat banyak makanan dan barangan yang mengandungi bahan-bahan tidak *halal* lagi *toyyib*, seperti kolagen⁷⁰ daripada banduan yang ditembak mati; uri dan janin⁷¹ yang digugurkan

⁶⁸ Persatuan Pengguna Islam Malaysia, *Mencari Yang Halal, Panduan Untuk Pengguna Muslim*, Tanpa tahun, hlm vi.

⁶⁹ Temu bual dengan Dato' Nadzim Johan, Ketua Aktivis dan Setiausaha Persatuan Pengguna Islam Malaysia, Kuala Lumpur, 22 Januari 2011.

⁷⁰ Kolagen adalah satu bahan penting dalam kosmetik yang bertujuan untuk memulihkan sel-sel tua, dan boleh menjadikan kulit kelihatan muda. Persatuan Pengguna Islam Malaysia, *Mencari Yang Halal, Panduan Untuk Pengguna Muslim*, Tanpa tahun, hlm 39.

dan diguna dalam kosmetik; derivatif rambut manusia yang ditambahkan ke dalam roti dan pizza; serbuk plasma darah yang diperoleh daripada darah di rumah penyembelihan untuk dibuat bebola ikan, burger serta lain-lainnya. Bagi sebahagian pengguna, perkara demikian tidak menjadi permasalahan, bahkan sememangnya mereka memerlukan⁷² barangan tersebut berasaskan kepada keyakinan terhadap manfaat barangan-barangan tersebut, seperti dinyatakan:

Dalam suatu rencana menjelaskan bahawa di Jepun bayi-bayi yang mati atau '*fetus*' dengan mudah dibeli dengan harga Y1000-Y12000 daripada hospital-hospital bagi memenuhi permintaan yang tinggi terhadap pelanggan yang ingin memakan bayi berkenaan (sama ada dipanggang, '*barbecued*' atau dibotolkan).⁷³

Galakan perhatian setiap Muslim terhadap sebarang yang dimakan mahupun digunakan adalah disebabkan terdapatnya kewajipan daripada agama Islam. Beberapa kewajipan berhubung kait dengan perkara tersebut antaranya terdapat dalam Surah Al Baqarah ayat 168 yang maksudnya: "Wahai sekalian manusia! Makanlah dari apa yang ada di bumi yang halal⁷⁴ lagi baik, dan janganlah kamu ikut jejak langkah syaitan, kerana

⁷¹ Janin manusia merupakan salah satu sumber kolagen yang digunakan dalam industri kosmetik. Beberapa kajian dan tinjauan mendapati bahawa terdapat syarikat kosmetik menggunakan kolagen daripada janin manusia untuk menghasilkan produk kecantikan mereka. Persatuan Pengguna Islam Malaysia, *Mencari Yang Halal, Panduan Untuk Pengguna Muslim*, Tanpa tahun, hlm 39.

⁷² Pada tahun 1984 majalah '*All About Issues*' keluaran Amerika melaporkan bahawa terdapat penggunaan janin dalam kosmetik, malahan janin-janin ini mudah dibeli dengan kiraan beg. Janin yang digugurkan dilenyahkan dan dimasukkan ke dalam beg plastik kemudian dijual kepada industri kosmetik. Lihat Persatuan Pengguna Islam Malaysia, *Mencari Yang Halal, Panduan Untuk Pengguna Muslim*, Tanpa tahun, hlm 38.

⁷³ Kenyataan tersebut pula disertai gambar antara bayi yang telah dibotolkan dijual, tidak dikira lelaki mahupun perempuan. Beberapa barangan lain yang berhubung kait dengan keyakinan seorang Muslim antaranya: baju yang menghina; baju yang mempunyai kalimah Allah; kasut yang mempunyai logo seolah-olah kalimah Allah; kasut yang mempunyai kalimah Allah turut pula memperpanjang permasalahan yang dihadapi pengguna Muslim. Persatuan Pengguna Islam Malaysia (PPIM), *Mencari Yang Halal, Panduan Untuk Pengguna Muslim*, Tanpa tahun, hlm 24.

⁷⁴ Halal adalah perkara-perkara yang diharuskan oleh syarak dan perkara tersebut adalah bebas dari bahaya dan diizinkan oleh syarak untuk dilaksanakan. Ini bermaksud ianya 'dibenarkan' serta 'tidak dilarang' pengambilannya atau penggunaannya dalam Islam. Persatuan Pengguna Islam Malaysia, *Mencari Yang Halal, Panduan Untuk Pengguna Muslim*, Tanpa tahun, hlm 2.

sesungguhnya syaitan itu adalah musuh yang terang nyata bagi kamu.” Selain itu, dalam hadith yang diriwayatkan daripada Nu'man bin Basyir r.a katanya:

Aku mendengar Rasulullah s.a.w. bersabda, sambil Nukman memegang kedua belah telinganya: Sesungguhnya perkara halal itu jelas dan perkara haram itupun jelas. Manakala di antara kedua-duanya terdapat perkara-perkara *syubhah* yang tidak diketahui oleh orang ramai. Oleh itu sesiapa menjaga diri dari perkara *syubhah*, dia telah bebas (dari kecaman) untuk **agamanya** dan kehormatannya dan sesiapa yang terjerumus ke dalam *syubhah*, bererti dia telah terjerumus ke dalam perkara haram, seperti pengembala yang mengembala di sekitar kawasan larangan, maka kemungkinan besar binatangnya akan memasuki kawasan tersebut....

Berasaskan daripada rasional yang menjustifikasi wujudnya aspek spiritual yang bersumberkan kepada agama di atas, penyelidik mempunyai pandangan bahawa pengguna Muslim mempunyai keperluan khusus terhadap barangan/perkhidmatan yang diguna pakai mesti bersesuaian dengan keyakinan agama. Perkara demikian dapat dimasukkan dalam kepentingan pengguna yang bersifat spiritual, memandangkan perkara ini wajib ada bagi setiap Muslim dengan tidak mengambil kira tempat dan masa.

Pada asasnya kepentingan yang bersifat spiritual ini tidak hanya bagi pengguna Muslim sahaja, malahan pengguna agama lain juga mempunyai hak yang sama. Perkara sedemikian seperti pengguna beragama Hindu di India yang tidak memakan pelbagai makanan yang mengandungi daging lembu. Maka jika terdapat peniaga yang tidak memberi perhatian dalam perkara ini, para pengguna mempunyai hak bagi mendapatkan akses kepada keadilan meskipun dengan cara yang paling mudah bagi mereka.⁷⁵ Perkara yang berlaku pada realitinya memperlihatkan masih banyak peniaga yang tidak memberi

⁷⁵ Di India, pernah berlaku pembakaran sebuah restoran yang menghidangkan makanan yang mengandungi daging lembu bagi para pelanggan yang beragama Hindu. Memandangkan dalam pengenalannya restoran tersebut telah menyatakan tidak mengandungi daging lembu, maka apabila para pelanggan mengetahui yang sebenar, perkara ini menimbulkan kemarahan yang mengakibatkan kepada kerosakan yang dilakukan secara bersama-sama oleh para pelanggan kepada restoran tersebut. Berhubung kait dengan perkara ini, pihak pemilik restoran sedar telah melanggar hak-hak spiritual pelanggan beragama Hindu. Oleh itu, seterusnya restoran tersebut ditutup. Temu bual dengan Dato' Nadzim Johan, Ketua Aktivis dan Setiausaha Persatuan Pengguna Islam Malaysia (PPIM), Kuala Lumpur, 22 Januari 2011.

perhatian terhadap kepentingan pengguna berhubung kait aspek spiritual ini. Oleh itu, keperluan pengguna sedemikian perlu mendapat perlindungan dan diperjuangkan.⁷⁶

Dalam konteks penyelidikan tentang perlindungan pengguna perbankan Islam ini, adalah perlu diberikan penekanan kepada kepentingan aspek spiritual pengguna sebagai seorang yang beragama Islam. Memandangkan setiap Muslim berkewajipan mengelakkan sebarang yang bercanggah dengan prinsip-prinsip Islam. Dalam konsep kefahaman yang luas, peruntukan *halal* lagi suci seperti mana lebih banyak dikenali dalam konteks makanan, pada asasnya adalah diguna pakai dalam semua aspek kehidupan seseorang Muslim. Oleh itu, termasuklah dalam beraktiviti dalam bidang perbankan. Kesimpulannya, pengguna Muslim mempunyai hak yang berhubung kait dengan aspek spiritual, selain hak-hak berhubung kait dengan kepentingan yang bersifat fizikal, sosial dan alam sekitar, ekonomi, akses kepada keadilan. Keseluruhan hak-hak tersebut memerlukan perlindungan daripada pencerobohan pihak peniaga.

2.2 ISLAM, MUAMALAT DAN PERBANKAN ISLAM

Dalam konteks penyelidikan tentang perlindungan pengguna perbankan Islam ini, maka perbahasan mengenai Islam, muamalat dan perbankan Islam dengan pendekatan falsafah adalah diperlukan. Keperluan ini bagi mendapatkan kefahaman sebenar tentang hubungan antara pengguna dengan Islam sebagai agama yang mempunyai ciri khusus berbeza dengan agama lainnya. Selain itu, dari perbahasan ini pula dapat dikaji hubungan antara perbankan Islam dengan falsafah Islam. Hasil kajian terhadap kedua-dua hubungan tersebut merupakan rasional yang kukuh bagi diberikannya perlindungan kepada pengguna perbankan Islam.

⁷⁶ Temu bual dengan Mohd Mustaffa Hamzah, Aktivis Pengguna, Persatuan Pengguna Islam Malaysia (PPIM), Kuala Lumpur, 22 Januari 2011.

2.2.1 Islam dan muamalat: Pendekatan falsafah

Pendedahan mengenai hubungan Islam dengan pengurusan muamalat bertujuan untuk mendapatkan kefahaman tentang keperluan menyelidik isu penyelesaian pertikaian pengguna perbankan Islam. Hal ini berkait rapat dengan hubungan antara perniagaan perbankan yang menerapkan prinsip Islam dan pengguna perbankan yang beragama Islam, memandangkan perbankan Islam adalah sebahagian daripada muamalat, dan pengurusan muamalat merupakan sebahagian daripada Islam. Justeru diperlukan huraian yang memadai tentang hubungan Islam dengan pengurusan muamalat di awal bab ini.

Islam adalah perkataan bahasa Arab yang diambil dari kata *salima* yang bererti selamat, damai, tunduk, patuh, pasrah dan berserah diri. Berserah diri dalam konteks ini adalah kepada Allah S.W.T. sebagai Sang Khalik atau Pencipta seluruh alam semesta. Perkara ini sentiasa dipersaksikan oleh umat Islam apabila melaksanakan solat; “Sesungguhnya solatku, dan ibadahku, dan hidupku serta matiku hanya untuk Allah Tuhan seluruh alam”⁷⁷ seperti mana ayat: “Sesungguhnya aku menghadapkan diriku kepada Rabb yang menciptakan langit dan bumi, dengan cenderung kepada agama yang benar, dan aku bukanlah termasuk orang-orang yang mempersekutukan Tuhan.”⁷⁸ Perkara ini sekali gus membuktikan konsep pengabdian yang menjadi matlamat utama diciptakannya jin dan manusia untuk mengabdikan hidupnya hanya untuk Allah. “Sesungguhnya tidak Aku ciptakan jin dan manusia, kecuali untuk mengabdikan kepada-Ku.”⁷⁹

Paduan dua inti pati ayat di atas dapat difahami bahawa dalam pandangan Islam, manusia adalah hamba Allah yang hanya ditugaskan untuk mengabdikan seluruh aktiviti kehidupannya sehingga kematiannya dengan tunduk patuh kepada kehendak Allah Sang Pencipta, Penguasa dan Tuhan seluruh alam. Kepatuhan manusia sebagai hamba Allah ini

⁷⁷ Bacaan yang berisi persaksian ini merupakan bacaan *iftitah* yang dilakukan sebagai pembuka solat sebelum membaca surah *al Fatehah*.

⁷⁸ Al-Qur'an, al-An'am 6: 79.

⁷⁹ Al-Qur'an, adz-Dzariyat 51: 56.

secara praktisnya adalah mengikuti agama Islam sebagai satu agama yang diredhai, “Sesungguhnya agama (yang diredhai) disisi Allah hanyalah Islam ...”⁸⁰ Berhubung kait dengan Islam sebagai agama yang diredhai ini telah diwasiatkan pula agar manusia memegang teguh agama Islam secara *kaffah* atau menyeluruh. Allah S.W.T. berfirman; “Hai orang-orang yang beriman, masuklah kamu ke dalam Islam keseluruhan, dan janganlah kamu turut langkah-langkah syaitan. Sesungguhnya syaitan itu musuh yang nyata bagimu.”⁸¹

Daripada keseluruhan inti pati ayat tersebut di atas, secara jelas menampakkan maksud Allah S.W.T. agar manusia menjadikan Islam sebagai panduan cara hidup atau *way of life*, tidak hanya sekadar keyakinan sahaja ataupun ritual peribadahan. Perintah tersebut juga telah diiringi dengan jaminan kesempurnaan Islam. Perkara ini disokong dengan satu firman yang menguatkan kesempurnaan Islam sebagai *way of life* bagi umat Islam, iaitu, “...pada hari ini telah Kusempurnakan untuk kamu agamamu, dan telah Kucukupkan kepadamu nikmat-Ku, dan telah Ku-redhai Islam itu jadi agama bagimu...”⁸²

Kesempurnaan ini bermakna bahawa agama Islam mempunyai norma-norma atau peraturan-peraturan untuk dipatuhi dan diamalkan dalam semua lapangan kehidupan dan aktiviti mereka. Meliputi juga bidang perbankan. Walau bagaimanapun, pada realitinya tidak semua umat beragama Islam telah mengamalkan Islam secara keseluruhan sebagai *way of life*. Terdapat kaum Muslim yang hanya mempunyai keyakinan sebagai Muslim, namun belum mengamalkan kuwajipan agama selain daripada dalam aspek undang-undang keluarga. Terdapat juga umat Islam yang telah melaksanakan kewajipan solat dan puasa.

Selain konsep sebagai *way of life*, al-Qur'an menyebutkan pula misi Islam *rahmatan Lil'alamin* sebagaimana inti pati ayat yang bermaksud, “Aku tidak mengutus

⁸⁰ Al-Qur'an, al Imron 3: 19.

⁸¹ Al-Qur'an, al Baqarah 2: 208.

⁸² Al-Qur'an, al Maidah 5: 3.

Muhammad, kecuali sebagai rahmat bagi alam semesta.”⁸³ Ibnu Abbas, ahli tafsir awal, mengatakan bahawa kerahmatan Allah meliputi orang-orang Muslim dan bukan Muslim. Al-Qur'an juga menegaskan, rahmat Tuhan meliputi segala hal. Oleh itu, para ahli tafsir sepakat bahawa rahmat Allah meliputi orang-orang Muslim, orang bukan Muslim, orang baik (*al-birr*) dan yang jahat (*al-fajir*), serta semua makhluk Allah.

Dalam konteks Islam *rahmatan lil'alam*, Islam telah mengatur tata hubungan melibatkan dimensi lahiriyah dan batiniyah yang merangkumi hubungan vertikal dan horizontal. Dimensi vertikal umumnya difahami hanya mengatur hubungan antara manusia dengan Tuhannya, sementara horizontal meliputi pelbagai aspek yang ada dalam hubungan antara sesama manusia serta makhluk hidup lainnya. Aspek-aspek tersebut antaranya bersifat teologi, ritual, sosial, dan kemanusiaan. Dalam segi teologi, Islam memberi rumusan tegas yang wajib diyakini oleh setiap penganutnya. Namun, hal ini tidak dapat dijadikan alasan bagi memaksa bukan Muslim untuk ikut meyakini, memandangkan dalam Islam juga wujud konsep kebebasan dalam memeluk agama.⁸⁴ Begitu halnya dalam aktiviti ritual yang memang sudah ditentukan operasinya dalam al-Qur'an dan al-Hadith.⁸⁵

Dalam konteks ini juga Ahmad Siddiq⁸⁶ menterjemahkan konsep *rahmatan lil'alam* ini dalam nilai-nilai kepada tiga komponen substansi Islam. Pertama, *ukhuwah basyariyah* atau *insaniyah* (persaudaraan antara manusia). Islam menganggap bahawa seluruh umat manusia, tanpa harus membezakan suku, ras, warna kulit, bahkan agama, adalah saudara yang harus dilindungi dan saling melindungi. Oleh itu, Islam mengharamkan penganiayaan terhadap orang lain di luar Islam dan menekankan hormat-

⁸³ Al-Qur'an, al-A'raf 7:156.

⁸⁴ Al-Qur'an, al-Baqarah 2:256

⁸⁵ Mashudi Umar, *Gagasan Islam Rahmatan Lil 'alam*, 04 Desember 2009, http://koran.republika.co.id/koran/0/93428/Gagasan_Islam_I_Rahmatan_Lil_alam_I (22 Oktober 2010).

⁸⁶ Rais Am PBNU sebagaimana dikutip oleh Mashudi Umar, *Gagasan Islam Rahmatan Lil 'alam*, 04 Desember 2009, http://koran.republika.co.id/koran/0/93428/Gagasan_Islam_I_Rahmatan_Lil_alam_I (22 Oktober 2010).

menghormati dan sifat toleransi. Kedua, *ukhwah alamiyyah* (persaudaraan antarabangsa). Kerjasama antarabangsa mesti dijalin sebaik mungkin dalam rangka menuju perdamaian dan kesejahteraan dunia. Hubungan bangsa-bangsa ini tanpa membezakan latar belakang agama bangsa tersebut. Ketiga, *ukhuwah Islamiyah* (persaudaraan antara umat Islam). Sejarah peradaban Islam diwarnai oleh perbezaan sudut pandang yang pelbagai. Ketiga-tiga ukhuwah ini harus diwujudkan secara seimbang menurut kedudukan masing-masing. Antara satu perkara dengan yang lainnya tidak boleh bertentangan. Melalui tiga dimensi ukhuwah inilah, Islam *rahmatan lil 'alamin* (pemberi rahmat alam semesta) akan direalisasikan. Hal ini kerana *ukhuwah Islamiyah* dan *ukhuwah wathaniyah* merupakan landasan dan hal yang fundamental bagi terwujudnya *ukhuwah insaniyah*.

Sehubungan dengan beberapa konsep keutamaan Islam tersebut di atas, jika dikaitkan dengan tajuk tesis ini, maka hubungan antara Islam dengan perbankan Islam dalam bidang *muamalat* dapat dijelaskan melalui struktur bangunan agama Islam. Terdapat tiga pilar utama ajaran Islam iaitu: *aqidah, syariah dan akhlaq*.⁸⁷ Wujudnya bahagian-bahagian tersebut menunjukkan kelengkapan dan keseimbangan Islam bagi membekali manusia dalam menunaikan amanah sebagai khalifah dan rahmat bagi alam. Ketiga-tiga aspek tersebut wajib menjadi perhatian setiap peribadi orang Muslim yang beriman. Bukti keimanan setiap Muslim meliputi sikap dalam hati atau keyakinan, sikap dalam perkataan dan sikap dalam aktiviti penganutnya. Oleh itu, dalam ketiga-tiga bentuk keimanan tersebut wajib menggunakan *aqidah* yang benar, *syariah* yang tepat dan *akhlaq* yang indah.

Sementara itu, aktiviti manusia dalam kehidupan seharian pada umumnya adalah merangkumi pelbagai bidang, yang paling penting antaranya adalah:⁸⁸ (i) Politik/kenegaraan (*siasah*); (ii) ekonomi/perdagangan (*iqtisad/tijarah*); (iii) sosial (*ijtimai*). Ketiga-tiga perkara tersebut diwujudkan daripada aktiviti muamalah, yang

⁸⁷ Yusuf Qardhawi, Terj., *Peran Nilai dan Moral dalam Perekonomian Islam*, Robbani Press, Jakarta, 2004, hlm 2-10.

⁸⁸ Nor Muhamed Yakcop, *Teori, Amalan dan Prospek Sistem Kewangan Islam di Malaysia*, Utusan Publications & Distributors Sdn Bhd, Kuala Lumpur, 1996, hlm 9.

menjadi muara daripada aktiviti perbankan Islam dan kewangan. Oleh itu, jika dikaitkan dengan tajuk tesis mengenai penyelesaian pertikaian pengguna perbankan Islam, dapat dilihat hubungan antara Islam sebagai ajaran *rahmatan lil'alaimin*, dengan bidang muamalat yang termasuk dalam tiga bahagian utamanya, yang di dalamnya terdapat pelbagai aktiviti kehidupan antaranya ekonomi. Perbankan Islam merupakan satu institusi ekonomi yang menonjol dalam kehidupan masyarakat pengguna sehari-hari. Oleh itu, struktur hubungan atas unsur-unsur tersebut secara berurutan iaitu : Islam-shariah-muamalat-ekonomi Islam-perbankan Islam. Dalam konteks penyelidikan ini, pengguna perbankan Islam yang menjadi fokus penyelidikan.

Sistem perbankan adalah faktor penting dalam pengamalan berbagai-bagai aktiviti ekonomi dalam kehidupan manusia, khususnya dalam suasana ekonomi moden seperti yang wujud sekarang ini sehingga pada masa yang akan datang. Norma-norma atau peraturan-peraturan Islam yang berkait rapat dengan aktiviti perbankan telah ada dan berlaku sejak mula Islam diperkenalkan. Jika diperhatikan perjalanan sejarah perbankan Islam, dilihat daripada kaca mata bentuk-bentuk usahanya, sehingga zaman moden setakat ini, maka dapat dikatakan telah berlaku perkembangan dari semasa ke semasa sesuai dengan perkembangan zaman. Oleh itu, bagi melihat lebih jauh keakraban hubungan antara pengguna Muslim dengan perbankan Islam, maka diperlukan kefahaman tentang hubungan Muslim dengan perundangan Islam yang menjadi asas beroperasinya perbankan Islam.

Pada huraian sebelumnya telah dijelaskan tentang hubungan Islam dengan muamalat, khususnya perbankan, sehingga secara umum dapat difahamkan perkara yang menjadi asas bagi kedua-duanya. Seterusnya diperlukan pemahaman mengenai hubungan antara Muslim dengan undang-undang Islam yang menjadi asas bagi kepatuhan terhadap undang-undang perbankan Islam. Selain sebagai asas yang sangat kukuh bagi perlunya kepatuhan terhadap syariah, huraian ini juga meunjukkan hubungan perbankan Islam yang bersifat *rahmatan lil'alam*.

Berkait rapat dengan perkara hubungan setiap Muslim dengan undang-undang /hukum Islam, beberapa ayat dalam al-Qur'an dengan tegas menyatakannya seperti terjemahan berikut:

Hai orang-orang yang beriman, taatilah Allah dan taatilah Rasul (Nya), dan *ulil amri* di antara kamu. Kemudian jika kamu berlainan pendapat tentang sesuatu, maka kembalikanlah ia kepada Allah (al-Qur'an) dan Rasul (sunnahnya), jika kamu benar-benar beriman kepada Allah dan hari kemudian. Yang demikian itu lebih utama (bagimu) dan lebih baik akibatnya.⁸⁹

Barangsiapa yang tidak memutuskan menurut apa yang diturunkan Allah, maka mereka itu adalah orang-orang yang kafir.⁹⁰

Barangsiapa tidak memutuskan perkara menurut apa yang diturunkan Allah, maka mereka itu adalah orang-orang yang zalim.⁹¹

Barangsiapa tidak memutuskan perkara menurut apa yang diturunkan Allah, maka mereka itu adalah orang-orang yang fasik⁹²

Intipati daripada beberapa ayat tersebut di atas adalah agar setiap Muslim menjalankan hukum Islam yang telah ditetapkan oleh Allah, Rasul Allah dan para pemimpin dalam sesebuah komuniti. Terma yang lazim digunakan bagi menyebut kepatuhan secara menyeluruh demikian adalah ber-Islam secara *kaffah* (menyeluruh).⁹³ Dalam konteks penyelidikan ini, konsep yang sedemikian menjustifikasi keperluan pengguna perbankan Islam bagi memerhatikan setiap aktivitiinya dari pemilihan produk,

⁸⁹ Al-Qur'an, an-Nisa 4: 59.

⁹⁰ Al-Qur'an, al-Maidah 5: 44.

⁹¹ Al-Qur'an, al-Maidah 5: 45.

⁹² Al-Qur'an, al-Maidah 5: 47.

⁹³ Al-Qur'an, al-Baqarah 2: 208.

sehingga apabila berlaku pertikaian berkaitan dengan bidang perbankan juga memerlukan penyelesaian yang bersesuaian dengan prinsip-prinsip syariah.

Berhubung kait dengan perkara tersebut, di Indonesia dikenali enam teori⁹⁴ yang menjadi asas bagi menggunakan undang-undang Islam dalam sistem perundangannya, meskipun Indonesia bukan negara yang berasas pada agama Islam. Teori pertama pada asasnya merujuk pada al-Qur'an secara berterusan, dan lima teori lainnya merupakan pandangan yang berasaskan hasil penyelidikan. Pengenalan teori-teori ini penting dan dapat digunakan bagi sandaran yang kukuh dalam memerhatikan keperluan pengguna perbankan Islam dalam penyelesaian pertikaianya. Teori-teori tersebut sebagaimana dalam Jadual 2.3 berikut.

Jadual 2. 3 Teori-teori berlakunya undang-undang Islam di Indonesia

Teori & Sumber	Huraian
Teori pentaatan undang-undang Islam ⁹⁵	Teori pentaatan undang-undang Islam ini bersumber daripada beberapa ayat dalam al-Qur'an yang berhubung kait dengan perintah supaya setiap Muslim bertaat shariah Islam yang berasaskan perintah Allah S.W.T dan Rasulullah S.A.W. ⁹⁶ menyatakan bahawa syariat Islam bersumber daripada Allah melalui al-Qur'an, dan Rasulnya melalui Hadith, yang memerintahkan kepada setiap Muslim mentaati Allah, Rasulullah dan Ulil Amri. Perintah untuk taat yang demikian berasaskan kepada ayat-ayat dalam al-Qur'an sebagaimana dituliskan di atas, antaranya al-Qur'an, an Nisa 4: 59; al Maidah 5: 44, 45 dan 47. Ayat-ayat tersebut sebagaimana digunakan sebagai asas kepatuhan terhadap shariah Islam di atas. Inti pati teori ini bermakna Islam mewajibkan kepada penganutnya untuk taat kepada hukum Islam. Oleh kerana itu, bagi setiap Muslim wujud undang-undang Islam dan wajib menjalankannya sebagai tuntutan aqidah, shariah dan akhlak. ⁹⁷

⁹⁴ Juhaya S. Praja, *Hukum Islam dan Perkembangannya Di Indonesia*, Remaja Rosdakarya, Bandung, 1991, hlm 7. Afdol, *Landasan Hukum Positif Pemberlakuan Hukum Islam dan Permasalahan Implementasi Hukum Kewarisan Islam*, Airlangga University Press, Surabaya, 2003, hlm 12-17.

⁹⁵ Di Indonesia teori ini disebut teori 'pentaatan hukum Islam.'

⁹⁶ Pada asanya, selain perintah Allah terdapat dalam al Quran dan Rasulullah yang terdapat Al Hadith, sumber daripada shariah Islam juga berasal dari pandangan para ulama dengan pelbagai metode pendekatan, seperti antaranya *ijmak*, *qiyas*, *masalaih mursalah*, *ihtishan*, *al urf* dan lain-lain. Namun jika diambil sari patinya, maka keseluruhannya bersumberkan al-Qur'an. Yusuf Qardhawi, Terj., *Peran Nilai dan Moral dalam Perekonomian Islam*, Robbani Press, Jakarta, 2004, hlm 2-10.

⁹⁷ Al-Qur'an, an-Nisa 4: 59, an-Nur 24: 51 dan 52.

Teori Penerimaan
Autoriti Hukum H.A.R
Gibb⁹⁸

‘Teori Penerimaan Autoriti Hukum’ menjelaskan bahawa orang Islam jika menerima Islam sebagai agamanya, ia akan menerima autoriti undang-undang Islam terhadap dirinya. Teori ini berdasarkan pada kefahaman hubungan antara undang-undang Islam dengan masyarakatnya yang sudah mengaplikasikan syariat Islam. Dari teori ini dimaklumi bahawa undang-undang Islam pada kenyataannya telah mengatur kehidupan dan tata sosial daripada masyarakat Islam. Pengaturan ini bahkan bersifat global, kerana etika dan prinsip perundangannya sama di manapun undang-undang ini diamalkan, atau bersifat universal. Namun, dalam aspek tatacara amalan fiqah di setiap negara tersebut berkemungkinan terdapat perbezaan dalam pelaksanaannya.

Teori *Receptie in Complexu*
oleh Lodewijk Willem
Christian Van den
Berg,⁹⁹

Teori ini menyatakan bahawa bagi orang Islam berlaku penuh hukum Islam sebab mereka telah memeluk agamanya. Teori ini seiring dengan fakta pada masa pemerintahan Daendles. Pada masa itu telah dikenali bahwa undang-undang asli yang diguna pakai orang pribumi Indonesia adalah perundangan Islam. Demikian juga waktu berkuasanya Raffles, berpandangan bahawa perundangan yang berlaku di Jawa adalah perundangan Islam. Berdasarkan pada polisi politik masa itu dan disokong pelbagai kenyataan masyarakat, justeru Van den Berg menyatakan, “bagi masyarakat pribumi berlaku hukum agamanya.”

Teori *receptio exit*
oleh Hazairin.¹⁰⁰

Teori *receptio exit* pada dasarnya merupakan reaksi atas dirujuknya teori *receptie*¹⁰¹ oleh pemerintah kolonial Belanda dalam pelbagai polisi berhubung kait dengan perkembangan dan kehidupan masyarakat Islam pada masa tersebut dan institusi Peradilan Agama. Salah satu contoh polisi tersebut antaranya setelah dirujuknya teori *receptie* sebagai asas polisi pemerintah, maka jika berlaku pertikaian tentang pewarisan bagi masyarakat Muslim mesti diselesaikan melalui mahkamah sivil atau Peradilan Umum. Sedangkan, para hakim mahkamah sivil tidak mempunyai kepakaran dalam ilmu *faraid* (waris Islam). Perkara ini memberikan impak terhadap kelemahan penegakan perundangan Islam serta menjauhkan masyarakat Islam daripada perundangan Islam. Rasional dari polisi ini, kerana pemerintah kolonial perlukan pelbagai usaha untuk memperkuat kewujudannya di Indonesia, sekali gus mengelakkan sebarang kebarangkalian yang ‘melemahkan’ kedudukannya dalam mengendalikan

⁹⁸ Sebagaimana dikutip oleh Rachmat Djatnika, *Kontroversi Pemikiran Islam di Indonesia*, Remaja Rosdakarya, Bandung, 1993, hlm 244.

⁹⁹ Penasihat pemerintah penjajah Belanda (1845-1927). Muhamad Daud Ali, *Asas-asas hukum Islam*, Jakarta, UI-Press, 1991, hlm 37.

¹⁰⁰ Guru Besar Hukum Islam dan Hukum Adat Universitas Indonesia pada masa tersebut, sekaligus murid daripada Ter Haar dan Van Vollen Houven.

¹⁰¹ Teori ini diperkenalkan oleh Snouck Hurgronje, seorang penasihat pemerintah Kolonial Belanda. Inti daripada teori ini menyatakan bahawa perundangan Islam hanya diperakui sebagai perundangan jika telah di-‘resepsi’ (diserap) oleh hukum Adat. Teori ini seterusnya disebarkan oleh Ter Haar dan Van Vollen Houven sehingga menjadi asas bagi polisi pemerintah kolonial dan menjadi rujukan para sarjana. Lihat Daud Ali, *Asas-asas hukum Islam*, Jakarta, UI-Press, 1991, hlm 37.

Indonesia.¹⁰² Teori *receptie* ini berkait rapat dengan strategi politik yang popular dijalankan pemerintah masa itu, iaitu adalah politik “*divide it empera*” (politik belah bambu).¹⁰³ Sementara, yang mempunyai potensi membahayakan sehingga perlu ditekan adalah Islam dan institusi hukum Islam. Hal demikian bertentangan dengan semangat kemerdekaan bangsa Indonesia. Justeru, dengan berlakunya proklamasi kemerdekaan di Indonesia maka dengan sendirinya akan menafikan segala teori dan peraturan perundangan yang bertentangan dengan semangatnya.

Teori <i>Receptio a Contrario</i> Oleh Sayuthi Thalib ¹⁰⁴	Teori ini mengembangkan pemikiran dengan mempelajari hubungan hukum Adat dengan Hukum Islam dalam masyarakat, khususnya dalam bidang perkahwinan dan pewarisan. Dari hasil penyelidikan disimpulkan bahawa: (i) bagi orang Islam berlaku hukum Islam, (ii) hal ini sesuai dengan keyakinan dan cita-cita perundangan, cita-cita batin dan moralnya, (iii) hukum adat berlaku bagi orang Islam jika tidak bertentangan dengan agama Islam dan hukum Islam. Memandangkan peruntukan teori ini adalah menentang teori <i>receptie</i> , maka disebut dengan teori <i>receptio a contrario</i> .
Teori eksistensi ¹⁰⁵ oleh Ichtijanto.	Pada dasarnya teori ini menjelaskan tentang hubungan kedudukan perundangan Islam di dalam tata perundangan nasional Indonesia. Teori ini mengungkapkan bentuk eksistensi (kewujudan) perundangan Islam merupakan sebahagian daripada perundangan yang hidup dalam masyarakat Indonesia dan dirujuk sebagai salah satu sumber hukum nasional. Asas daripada teori ini diperincikan seperti berikut: (i) perundangan Islam merupakan sebahagian daripada perundangan nasional Indonesia; (ii)

¹⁰² Teori ini berlatarbelakangkan pemikiran dan kesimpulan Snouck Hurgronje bahawa perundangan Islam dan masyarakat yang mengamalkannya tidak mudah dipengaruhi oleh peradaban Barat. Selain hal tersebut, ditambah pula kekhuatiran adanya pengaruh Pan Islamisme yang dipelopori oleh Sayid Jamaluddin al-Afghani yang berpengaruh di Indonesia. Hal ini terlihat pada muatan usulan sebagai penasihat pemerintah dalam beberapa polisi berhubung kait dengan Islam antaranya: (1) Dalam bidang agama, pemerintah Hindia Belanda hendaknya memberi kebebasan secara jujur dan secara penuh tanpa syarat bagi orang-orang Islam; (2) Dalam bidang kemasyarakatan, pemerintah Hindia Belanda hendaknya menghormati adat istiadat dan kebiasaan rakyat yang berlaku; (3) dalam bidang ketatanegaraan, mencegah tumbuhnya ideologi yang dapat membawa dan menumbuhkan gerakan Pan Islamisme, yang mempunyai tujuan untuk mencari kekuatan-kekuatan lain dalam perlawanan menghadapi pemerintah Hindia Belanda. Lihat Juhaya S. Praja, *Hukum Islam dan Perkembangannya Di Indonesia*, Remaja Rosdakarya, Bandung, 1991, hlm 7.

¹⁰³ Politik *divide it empera* (belah bambu) sangat popular sebagai asas polisi pemerintahan kolonial pada masa itu. Jika pemerintah berpandangan bahawa sesuatu kepentingan perlu dikurangkan keberkesanannya, maka mestilah dengan memperkenalkan sesuatu kepentingan yang lain. Hal demikian sebagaimana falsafah orang tradisional ketika melakukan belah bambu dengan menginjak belahan satu, serta mengangkat belahan lainnya. Dalam konteks teori ini, maka yang dimaksudkan adalah keberkesanan perundangan Islam bagi orang Islam, dengan memperkenalkan sistem perundangan baru, iaitu hukum Adat. Juhaya S. Praja, *Hukum Islam dan Perkembangannya Di Indonesia*, Remaja Rosdakarya, Bandung, 1991, hlm 7.

¹⁰⁴ Juhaya S. Praja, *Hukum Islam dan Perkembangannya Di Indonesia*, Remaja Rosdakarya, Bandung, 1991, hlm 9.

¹⁰⁵ A. Rachmat Rosyadi Rais Ahmad, *Formalisasi Syari'at Islam Dalam Perspektif Tata Hukum Indonesia*, Ghalia Indonesia, Bogor, 2006, hlm 87.

keberadaan, kemandirian, kekuatan, dan kewibawaan perundangan Islam diperakui secara nasional, serta diberi status sebagai hukum nasional; (iii) norma-norma perundangan Islam diguna pakai bagi memilih bahan-bahan perundangan nasional; dan (iv) perundangan Islam menjadi bahan utama dan unsur utama tata perundangan nasional Indonesia.

Dalam konteks sosial, teori-teori tersebut di atas dapat dilihat buktinya pada penggunaan undang-undang Islam di mana sahaja seseorang Muslim berada, atau di kawasan yang mempunyai komuniti Muslim, sama ada sedikit ataupun banyak. Walau bagaimanapun undang-undang yang diguna pakai belum tentu keseluruhannya, akan tetapi setidaknya telah dipatuhinya undang-undang yang berkait rapat dengan agama Islam, secara individu seperti undang-undang Islam berkaitan dengan bidang keluarga yang meliputi perkahwinan, pewarisan dan harta benda, serta yang berhubung kait dengan perkara tersebut, selain hukum-hukum ibadah khusus.

Selain wujudnya beberapa teori tersebut, Abdullah Ishak¹⁰⁶ menjelaskan tentang hubungan antara Muslim dengan Islam dengan menyebutnya sebagai tanggungjawab Muslim terhadap undang-undang Islam meliputi tiga perkara: (i) mempelajari dan menghayati ilmu pengetahuan Islam, (ii) membentuk semula masyarakat unggul, (iii) berusaha ke arah melaksanakan perundangan Islam. Seterusnya dalam aspek pembentukan masyarakat unggul yang melaksanakan Islam secara *kaffah* diperlukan beberapa faktor, antaranya: (a) pengabdian diri kepada Allah S.W.T.; (b) cinta dan patuh akan suruhan Rasulullah S.A.W; (c) berkasih sayang sesama Muslim; (d) menghayati ilmu dan mempraktikannya (e) membangun kekuatan ekonomi dan ketahanan diri bagi tujuan jihad. Satu perkara yang dianggap perlu menurut Abdullah sebagai tanggungjawab Muslim terhadap undang-undang adalah membina kekuatan ekonomi kerana kekuatan ekonomi sangat diperlukan bagi membangun masyarakat yang unggul. Aktiviti ekonomi sangat memerlukan institusi perbankan dalam pelbagai perkhidmatan kewangan, sama ada dalam bentuk penyimpanan, pembiayaan mahupun pengantara wang dan sebagainya. Justeru, wujudnya bank yang berasaskan prinsip-prinsip syariah adalah perkara utama

¹⁰⁶ Abdullah Ishak, *Sumber Perundangan Islam dan Tanggungjawab Muslim*, Bahagian Hal Ehwal Islam Jabatan Perdana Menteri, Kuala Lumpur, 1997, hlm 213-272.

dalam membangun masyarakat bagi memenuhi tanggungjawab sebagai Muslim terhadap undang-undang Islam.

Selain perkara tersebut di atas, tugas manusia ketika kehidupannya di bumi adalah menjadi *khalifah* (wakil Allah), sebagaimana firmanNya: “Dia-lah yang menjadikan kamu khalifah-khalifah di muka bumi.”¹⁰⁷ Dalam ayat yang lain Allah menerangkan tentang tugas sebagai seorang khalifah, iaitu dalam ayat:

Hai Daud, sesungguhnya Kami menjadikan kamu khalifah (penguasa) di muka bumi, maka berilah keputusan (perkara) di antara manusia dengan adil dan janganlah kamu mengikuti hawa nafsu, kerana ia akan menyesatkan kamu dari jalan Allah. Sesungguhnya orang-orang yang sesat dari jalan Allah akan mendapat azab yang berat, kerana mereka melupakan hari perhitungan.

Memperhatikan pengertian ayat di atas, pada asasnya manusia mempunyai tanggungjawab yang sama besar dalam kehidupannya kerana manusia merupakan wakil Tuhan dalam memakmurkan bumi melalui pelbagai aktiviti yang diamalkannya. Berkaitan dengan kepentingan tersebut, maka hukum bagi Muslim untuk taat kepada hukum Islam dalam pelbagai aspek adalah wajib, termasuk dalam aktiviti berkaitan dengan perbankan. Perkara demikian dikenali dengan penerapan Islam sebagai *way of life*.

Dari huraian di atas, hal penting dalam konteks hubungan Muslim dengan perbankan Islam di Indonesia adalah bahawa nilai-nilai Islam berkaitan dengan aktiviti perbankan diperakui dan dapat diamalkan sama ada oleh perbankan mahupun pengguna. Memandangkan yang terpenting dalam hal kewajipan dalam Islam ialah pengamalan terhadap nilai-nilainya, maka keutamaan pengamalan undang-undang Islam adalah pada substansinya.¹⁰⁸ Sedangkan kepatuhan yang paling tinggi sebagaimana perintah Allah S.W.T adalah melaksanakan Islam secara *kaffah* atau menyeluruh dalam semua aspek

¹⁰⁷ Al-Qur'an al-Fathir 35: 39, an-Naml 27: 62, al-Baqorah 2:30, al-A'raf 7:29, Shad 38: 36.

¹⁰⁸ YUSDANI, *Peranan Kepentingan Umum Dalam Reaktualisasi Hukum: Kajian Konsep Hukum Islam* Najamudin At Tufi, UII-Press, Yogyakarta, 2000, hlm 137.

kehidupannya. Perkara tersebut meliputi antaranya bidang perniagaan dan ekonomi, politik dan perundangan, kehidupan dalam keluarga dan masyarakat, kebudayaan dan hiburan, pemikiran sehingga pendidikan dan sebagainya. Justeru, Muslim yang memiliki tahap kepatuhan lebih baik akan melaksanakan aktiviti perniagaannya berasaskan perundangan Islam, termasuk dalam memilih perbankan Islam.

2.2.2 Larangan muamalat sebagai pencetus perbankan Islam

Satu prinsip dalam fiqh muamalat adalah wujudnya kebolehan melakukan sebarang aktiviti, kecuali yang dilarang dalam syariah. Dalam konteks perbankan Islam, perkara ini bererti hanya perlu mengelakkan sebarang larangan syariah dalam semua aktiviti berkenaan. Beberapa aktiviti yang dilarang tersebut iaitu: riba, maisir, gharar, perniagaan yang bertentangan dengan tujuan perundangan Islam. Antara keseluruhan larangan tersebut, riba adalah terbanyak dibincangkan dan perkara inilah yang membangkitkan idea penubuhan perbankan Islam.

Ciri utama sistem perbankan Islam adalah bebas riba.¹⁰⁹ Unsur inilah yang membangkitkan idea bagi penubuhan perbankan Islam. Konsep riba meskipun dikenali oleh beberapa agama, namun dalam agama Islam dibahas lebih lengkap. Riba berasal dari kata Arab, yang secara harfiahnya bermaksud ‘tambahan atau tumbuh’. Pemberian makna yang lebih luas adalah pertumbuhan (*growth*), naik (*rise*), membengkak (*swell*), bertambah (*increase*), dan tambahan (*addition*),¹¹⁰ pelepas wang, ceti, dan bunga wang.¹¹¹ Tambahan di sini bermaksud tambahan ke atas sejumlah wang/modal sama ada besar atau kecil. Dalam amalan riba terdapat tiga unsur berikut:¹¹²

¹⁰⁹ Mustafa Dakian, *Sistem Kewangan Islam: Instrumen, Mekanisme dan Pelaksanaannya di Malaysia*, Utusan Publication & Distributor Sdn Bhd, Kuala Lumpur, 2005, hlm 48.

¹¹⁰ Monetary System, *London: The Islamic Foundation*, 1985, hlm 56.

¹¹¹ Noresah Bt. Baharom dkk, *Kamus Dewan Edisi Keempat*, Dewan Bahasa dan Pustaka, Kuala Lumpur, 2007, hlm 1137.

¹¹² Mustafa Al-Khin, Mustafa Al-Bugha dan Ali Al-Syarbaji, Terj. Zulkifli Mohamad Al-Bakri at all, *Al Fiqh Al Manhaji Madzhab Syafie*, Jilid 4, Darul Syakir Enterprise, Bangi, 2009, hlm 334-337; Muhammad Kamal Azhari, *Bank Islam teori dan praktik*, Kuala Lumpur, Dewan Pustaka Fajar, 1993, hlm 53.

- a. Tambahan atau lebih dari yang sedia ada ke atas modal pinjaman.
- b. Penentuan tambahan ini berhubungan dengan masa.
- c. Persetujuan menjadi syarat ke atas bayaran tambahan yang ditentukan sebelumnya kepada si piutang.

Sementara Abdul Halim¹¹³ memberikan takrifan bahawa setidak-tidaknya riba berlaku disebabkan pembayaran lebih kepada hutang/pinjaman dan harga barang kerana kelewatan bayaran selepas masanya sampai, juga lebih terjadi pada salah satu barang dalam pertukaran dua barangan yang sama jenisnya dan riba boleh wujud kerana penipuan keterlaluan terhadap harga barang.

Riba pada amnya dapat diklasifikasikan menjadi dua bahagian,¹¹⁴ iaitu riba yang terjadi akibat hutang-piutang dan riba yang terjadi akibat jual-beli. Riba hutang-piutang dibahagi kepada dua iaitu *riba qard* dan *riba jahiliyyah*. Manakala riba bagi jual-beli dibahagi menjadi *riba fadl* dan *riba nasi'ah*. Pengertian dari setiap pembahagian tersebut adalah seperti berikut:

(1) Riba akibat hutang-piutang:

- a. *Riba Qard*¹¹⁵ iaitu sesuatu tambahan atau tingkat kelebihan tertentu yang disyaratkan terhadap yang berhutang.
- b. *Riba Jahiliyyah*¹¹⁶ iaitu hutang yang dibayar lebih dari pokoknya, kerana si peminjam tidak mampu membayar hutangnya pada masa yang ditetapkan.

¹¹³ Abdul Halim el-Muhammady, 2001, hlm 208.

¹¹⁴ Mustafa Al-Khin, Mustafa Al-Bugha dan Ali Al-Syarbaji, Terj. Zulkifli Mohamad Al-Bakri at all, Jilid 6, 2009, hlm 1379.

¹¹⁵ Mustafa Al-Khin, Mustafa Al-Bugha dan Ali Al-Syarbaji, Terj. Zulkifli Mohamad Al-Bakri at all, Jilid 6, 2009, hlm 1379.

¹¹⁶ Adiwarman A. Karim, *Bank Islam Analisis Fiqih dan Keuangan*, RajaGrafindo Persada, Jakarta, 2009, hlm 40-42.

(2) Riba akibat jual-beli:

- a. *Riba Fadl*¹¹⁷ iaitu pertukaran antara barang sejenis dengan kadar atau ukuran yang berbeza dan barang yang dipertukarkan termasuk dalam jenis barang ribawi.
- b. *Riba Nasi'ah*¹¹⁸ iaitu penangguhan atas penyerahan atau penerimaan jenis barang ribawi yang dipertukarkan dengan jenis barang ribawi lainnya. Riba Nasi'ah terjadi kerana adanya perbezaan, perubahan, atau tambahan antara yang diserahkan saat ini dan yang diserahkan kemudian.

Jika diteliti ayat-ayat yang turun berkait dengan riba, dapat ditemui pada asasnya pengaturan Allah berkaitan dengan larangan riba, adalah sama dengan konsep larangan minum arak. Maksudnya, intipati perintahnya diberikan secara bertahap. Beberapa ayat dalam al-Qur'an berkaitan dengan larangan riba, dapat dijelaskan dalam Jadual 2.4 ini.

Jadual 2.4 Peringkat turunnya ayat-ayat riba

Tahap	Inti pati	Ayat Dalam al-Qu'an
Pertama	Tidak adanya manfaat riba	"Dan suatu riba (tambahan) yang kamu berikan untuk menambah harta manusia, maka yang demikian itu tidak (bererti) dapat menambah di sisi Allah S.W.T." ¹¹⁹
Kedua	Kemurkaan Allah S.W.T. terhadap praktik riba	"Maka disebabkan kezaliman yang amat besar daripada perbuatan orang Yahudi, kami haramkan atas mereka makanan baik yang pernah dihalalkan bagi mereka, dan disebabkan mereka banyak menghalang manusia daripada jalan Allah. Dan juga (disebabkan) mereka mengambil riba padahal mereka telah dilarang melakukannya." ¹²⁰
Ketiga	Larangan riba I	"Wahai orang yang beriman ! Janganlah kamu makan atau megambil riba dengan berlipat ganda..." ¹²¹

¹¹⁷ Adiwarman A. Karim, *Bank Islam Analisis Fiqih dan Keuangan*, RajaGrafindo Persada, Jakarta, 2009, hlm 36-37.

¹¹⁸ Adiwarman A. Karim, *Bank Islam Analisis Fiqih dan Keuangan*, RajaGrafindo Persada, Jakarta, 2009, hlm 37-40.

¹¹⁹ Al-Qur'an, ar-Rum 30: 39.

¹²⁰ Al-Qur'an, an-Nisa 4:160-161.

¹²¹ Al-Qur'an, Ali-Imron 3: 130.

Keempat Larangan riba II

“Orang-orang yang makan (mengambil) riba tidak berdiri melainkan seperti berdirinya orang yang kemasukan syaitan lantaran (tekanan) penyakit gila. Keadaan mereka yang demikian itu adalah disebabkan mereka berkata (berpendapat), sesungguhnya jual beli itu sama dengan riba, padahal Allah telah menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba. Orang-orang yang telah sampai kepadanya larangan dari Tuhannya, lalu terus berhenti (dari mengambil riba), maka baginya apa yang telah diambilnya dahulu (sebelum datang larangan); dan urusannya (terserah) kepada Allah. Orang yang meng-ulangi (mengambil riba), maka orang-orang itu adalah penghuni-penghuni neraka; mereka kekal di dalamnya.”¹²²

“Allah memusnahkan riba dan menyuburkan sedekah. Dan Allah tidak menyukai setiap orang yang tetap dalam kekafiran dan selalu berbuat dosa.”¹²³

“Sesungguhnya, orang-orang yang beriman mengerjakan amal saleh, mendirikan salat dan menunaikan zakat, mereka mendapat pahala di sisi Tuhannya. Tidak ada kekhawatiran terhadap mereka dan tidak (pula) mereka bersedih hati. Wahai orang yang beriman ! Bertakwalah kepada Allah S.W.T. dan tinggalkanlah (jangan menuntut lagi) saki-baki riba (yang masih ada pada orang yang berhutang) itu, jika kamu benar-benar orang yang beriman. Maka jika kamu tidak mengerjakan (meninggalkan sisa riba) maka ketahuilah, bahwa Allah dan Rasul-Nya akan memerangimu. Dan jika kamu bertobat (dari pengambilan riba), maka bagimu pokok hartamu; kamu tidak menganiaya dan tidak (pula) dianiaya.”¹²⁴

Tahap pertama ayat-ayat tersebut diturunkan di Makkah, sementara yang berikutnya di Madinah sebelum perang Bani Quraidzah yang terjadi pada tahun kelima. Perbezaan pada larangan I dan II tahap ketiga dan keempat bahawa tahap keempat tidak lagi dibezakan jumlah keuntungannya sama ada banyak atau sedikit. Dengan turunnya keempat-empat tahap larangan tersebut, maka bererti riba telah diharamkan secara menyeluruh.

Beberapa hadith Nabi juga mengemukakan mengenai larangan riba. Sebuah Hadith yang diambil sebagai dasar para ulama, dari 'Ubbadah, katanya, “Saya mendengar Rasulullah S.A.W. melarang jual beli emas dengan emas, perak dengan perak, gandum dengan gandum, kurma dengan kurma, garam dengan garam, kecuali sama dan seimbang. Barangsiapa menambah atau meminta tambahan, ia telah melakukan riba” Hadith riwayat

¹²² Al-Qur'an, al-Baqarah 2: 275.

¹²³ Al-Qur'an, al-Baqarah 2: 276.

¹²⁴ Al-Qur'an, al-Baqarah 2: 277-279.

Muslim yang diriwayatkan oleh Umar bin Al Khatab: Rasulullah S.A.W. pernah bersabda; "Emas dilunasi dengan emas itu riba, kecuali bila seimbang, gandum dengan gandum juga riba, kecuali bila seimbang pula." Dalam Hadith yang diriwayatkan oleh Abu Said al-Khudri bahawa Rasulullah S.A.W. bersabda :

Emas hendaklah dibayar dengan emas, perak dengan perak, gandum dengan gandum, barli dengan barli, kurma dengan kurma, garam dengan garam, bayaran harus dari tangan ke tangan. Barang siapa memberi tambahan atau meminta tambahan, sesungguhnya ia telah berurusan dengan riba. Penerima dan pemberi sama-sama bersalah.¹²⁵

Dalam amanat terakhirnya pada tanggal 9 Zulhijjah tahun ke-10 Hijriah Nabi Muhammad S.A.W menekankan sikap Islam yang melarang riba;

Ingatlah bahawa kamu akan mengadap Tuhanmu dan Dia pasti akan menghitung amalanmu. Allah telah melarang kamu mengambil riba, oleh kerana itu hutang akibat riba harus dihapuskan. Modal (wang pokok) kamu adalah hak kamu. Kamu tidak akan menderita ataupun mengalami ketidakadilan.:¹²⁶

Berasaskan ayat-ayat dan hadith berkaitan dengan riba, pakar-pakar hukum atau para fuqaha berkesepakatan bahawa riba dilarang oleh Islam, meskipun masih terdapat beberapa pandangan yang berbeza.¹²⁷ Perbezaan pandangan tersebut disebabkan oleh pentafsiran ayat-ayat al-Qur'an dan hadith. Perbezaan pandangan umumnya berkaitan dengan pentafsiran secara teknikal daripada pengertian riba itu sendiri. Isu utama dalam hal ini adalah mengenai sama ada Islam melarang riba atau bunga (*interest*), atau Islam melarang pembebanan dan pembayaran dari kedua hal itu. Terdapat tiga pandangan mengenai hal tersebut, iaitu: pragmatis, konservatif, dan aliran yang berpandangan sosio-

¹²⁵ Hadith Riwayat Muslim.

¹²⁶ Hadith Riwayat Bukhari.

¹²⁷ Elias C. Kazarian, *Islamic Versus Traditional Banking, Financial Innovation in Egypt*, Boulder let. al Westview Press, 1993, hlm 48.

ekonomi. Perbezaan pendapat mengenai ruang lingkup larangan riba muncul disebabkan oleh peruntukan ayat tentang larangan riba dalam al Qur'an turun menjelang Rasulullah wafat. Sementara Rasulullah belum menjelaskan secara terperinci tentang larangan riba. Oleh itu, apabila faedah dikaitkan dengan larangan riba, maka hukum mengenai faedah mesti terhasil melalui ijtihad oleh para cendekiawan muslim.¹²⁸

Di bawah ini dijelaskan mengenai ketiga-tiga aliran atau pandangan tentang riba dan larangan mengenai faedah sebagaimana ditunjukkan dalam Jadual 2.5 .

Jadual 2.5 Pandangan tentang larangan riba

Pandangan	Huraian
Pragmatis	Menurut pandangan pragmatis, al-Qur'an melarang <i>usury</i> yang berlaku selama sebelum era Islam, tetapi tidak melarang faedah (<i>interest</i>) dalam sistem kewangan moden. Pandangan ini menyatakan melarangnya pada penggandaan pinjaman didasarkan pada al-Qur'an Surah Ali-Imran ayat 130; "Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu memakan riba dengan berlipat ganda dan bertakwalah kamu kepada Allah supaya kamu mendapat keberuntungan." Oleh itu, dalam pandangan ini bunga/faedah dilarang secara hukum apabila jumlah yang ditambahkan pada dana yang dipinjamkan itu sehingga luar biasa tingginya, yang bertujuan agar pemberi pinjaman dapat mengeksploitasi penerima pinjaman.
Konservatif	Pandangan yang konservatif menyatakan bahawa riba diertikan sama ada sebagai bunga (<i>interest</i>) mahupun <i>usury</i> . Setiap imbalan atau lebihan yang telah ditentukan sebelumnya atas suatu pinjaman sebagai imbalan (<i>return</i>) untuk pembayaran tertunda atas pinjaman adalah riba dan, oleh kerana itu ianya dilarang oleh Islam. Riba yang demikian ini disebut riba al-Nasi'ah. Istilah <i>nasi'ah</i> berasal dari kata asal <i>nasa'a</i> , yang berarti menunda atau menunggu yang merujuk kepada waktu yang membolehkan penerima pinjaman membayar kembali pinjamannya yang merupakan imbalan dari "tambahan" yang diberikannya berkait dengan penundaan waktu untuk mengembalikan pinjaman itu. ¹²⁹ Oleh itu, faedah pinjaman yang dikenali dalam sistem perbankan moden dikatakan sebagai riba An-Nasiah. Menurut Chapra, ¹³⁰ dalam pengertian inilah terma riba telah digunakan dalam al-Qur'an Surah al-Baqarah ayat 275. Seterusnya Chapra menyatakan bahawa tidak ada perbezaan apakah imbalan ditetapkan secara pasti atau secara peratus terhadap

¹²⁸ Warkum Sumitro, *Asas-asas Perbankan Islam dan Institusi-institusi Terkait BMUI dan Takaful di Indonesia*, Persada, Jakarta, 1996, hlm 78.

¹²⁹ M. Umer Chapra, *Islam and Economic Challenge*, Terj. Ikhwan Abidin Basri, Islam dan Tantangan Ekonomi. Gema Insani Pres, Jakarta, 2000, hlm 57.

¹³⁰ M. Umer Chapra, *Islam and Economic Challenge*, Terj. Ikhwan Abidin Basri, Islam dan Tantangan Ekonomi. Gema Insani Pres, Jakarta, 2000, hlm 57.

asal, atau ditetapkan suatu jumlah yang mutlak yang mesti dibayar di muka atau pada masa jatuh tempohnya, atau ditetapkan suatu pemberian atau perkhidmatan yang diterima sebagai suatu syarat bagi pinjaman itu. Masalahnya adalah berhubung kait penetapan sebelumnya atas imbalan itu.

Sosio-ekonomi Pandangan sosio-ekonomi berkembang berasaskan pada nilai kemanfaatan secara sosial dan ekonomi terhadap kewujudan bunga/faedah. Memandangkan kecenderungan pengumpulan kekayaan sebagaimana dikhuatiri oleh pandangan-pandangan lainnya sesungguhnya hanya dilakukan oleh sebahagian orang sahaja. Pelabur dana yang berbunga itu pada prinsipnya tidak bergantung pada ketidakpastian yang dihadapi oleh penerima pinjaman. Pengalihan risiko dari satu pihak kepada pihak yang lain merupakan pelanggaran.

Sumber: Syahdaeni, Sutan Remi, *Perbankan Islam dan kedudukannya dalam tata hukum perbankan Indonesia*, Jakarta, Yayasan Adikarya IKAPI dan Ford Foundation, 1999.

Pandangan yang pragmatik mengemukakan bahawa tidak terdapat suatu bukti yang kuat di dalam Al-Hadith bahawa Islam melarang bunga mengikut sistem kewangan moden. Dan menurut pandangan ini pula, caj bunga / faedah boleh membantu pembangun ekonomi negara-negara Islam. Pembangunan ekonomi bertujuan untuk menggalakkan tabungan dan menggunakan modal untuk membiayai pelaburan-pelaburan yang produktif. Oleh itu, menurut pandangan ini, penghapusan bunga / faedah akan menghalang pembangunan ekonomi negara-negara Islam dan situasi ini bertentangan dengan semangat dan tujuan-tujuan Islam. Pandangan ini diwakili oleh ulama-ulama terkemuka, antaranya, imam masjid Al-Azhar.¹³¹ Pakar-pakar undang-undang Muslim yang menyokong pandangan ini, antaranya, Muhammad Abduh, Rashid Rida, Mahmud Shaltout, Abd. Al-Wahab Al-Khallaf, dan Ibrahim Z. Al-Badawi.¹³²

Dalam konteks pandangan konservatif, Chapra beralih bahawa menurut shariah, tidak mungkin untuk memperdebatkan bahawa riba merujuk pada mengambil lebih dan bukan pada bunga, kerana Nabi S.A.W melarang pengambilan yang berupa pemberian,

¹³¹ Al-Azhar adalah suatu mesjid di Mesir yang dianggap merupakan institusi pendidikan yang paling penting bagi ilmu hukum Islam bagi dunia Muslim.

¹³² Elias C. Kazairin, *Islamic Versus Traditional Banking, Financial Innovation in Egypt*, Boulder let. al.: Westview Press, 1996, hlm 51.

perkhidmatan, atau kebaikan sebagai suatu syarat bagi pinjaman, sekalipun jumlah yang diambil itu sedikit, yang dimaksudkan sebagai tambahan atas asal pinjaman itu. Menurut Chapra lagi, apabila imbalan atas asal pinjaman itu, baik imbalan yang positif (keuntungan) mahupun negatif (kerugian) yang bergantung kepada hasil akhir dari perniagaan yang berkaitan, yang tidak dapat diketahui sebelumnya, maka hal itu diperbolehkan asalkan imbalan itu dibahagikan sesuai dengan asas keadilan sebagaimana ditentukan dalam shariah.

Selain itu, riba juga bererti kelebihan yang diperoleh atas pertukaran antara dua atau lebih barang yang sejenis yang berlangsung di pasar. Misalnya, pertukaran gandum yang ditukarkan dengan gandum yang lebih tinggi kualiti adalah melanggar hukum. Larangan ini bertujuan untuk memastikan agar tidak akan digunakan tipu muslihat atau cara-cara yang tidak sah sebagai jalan belakang bagi pemungutan riba berhubung kait dengan transaksi yang tertunda.¹³³ Riba yang demikian ini disebut riba *Al-Fadhl*. *Fadhl* berarti kelebihan yang dikenakan dalam pertukaran barang yang sama jenisnya atau bentuknya.¹³⁴ Islam melarang riba *Al-Fadhl* kerana Islam bukan hanya ingin mempertikaikan eksploitasi berhubung kait dengan bunga/faedah, melainkan yang wujud dengan semua bentuk pertukaran yang tidak jujur dan tidak adil dalam transaksi-transaksi

Berkaitan dengan pandangan sosio-ekonomis, Khurshid Ahmad sebagaimana dipetik oleh Saud¹³⁵ secara lebih luas menghuraikan tiga justifikasi asas pengharaman riba, iaitu:

- (i) Permasalahan riba pada asasnya tidak dapat diasingkan daripada keberadaan wang. Justeru penting mengaitkan secara khusus dengan pandangan Islam mengenai wang. Wang adalah alat pertukaran (barangan dan perkhidmatan),

¹³³ Elias G. Kazarian, *Islamic Versus Traditional Banking, Financial Innovation in Egypt*, Boulder let. al.: Wcstview Press, 1996, hlm 80.

¹³⁴ Muhammad Muslehuddin, Terj. Aswin Simamora, *Sistem Perbankan dalam Islam*, Rineka Cipta, Jakarta, 1990, hlm 77.

¹³⁵ Saud, M.A., "The Islamic View of Riba", *The Islamic Review*, Ed. Februari, 1957, hlm 14.

ukuran dan kekayaan. Wang secara tabi'i bukanlah suatu benda yang boleh bertambah dan menghasilkan sesuatu. Wang tidak boleh bertambah secara sendirian. Wang sebagai satu 'stor nilai' tetap, sama ada semasa berada di tangan si peminjam atau pemiutang. Pemiutang biasanya meminjamkan wang yang tidak diperlukannya pada waktu-waktu yang tertentu. Oleh itu, dia tidak mengorbankan apa-apa yang bernilai dengan memberikan pinjaman tersebut. Disebabnya situasi tersebut maka riba diharamkan.

- (ii) Selain berkait rapat dengan wang, maka riba juga tidak boleh diasingkan dengan modal, kerana sejak awal sejarahnya, riba yang wujud, selain dibebankan atas pinjaman wang, juga ke atas pinjaman modal. Modal adalah alat untuk produktif tetapi modal tidak harus ditetapkan, sebaliknya untung dan rugi hendaklah dikongsi bersama. Nilai semasa modal di mana-mana negara, adalah dengan perdagangan harta seseorang dengan tujuan untuk mendapatkan untung dan ini akan terus berjalan, tidak kira sama ada kaedah faedah (riba) naik ataupun turun.
- (iii) Sejarah telahpun membuktikan bahawa faedah adalah satu faktor terpenting yang mengakibatkan ekonomi tidak stabil dalam sistem kapitalis. Milton Friedman sewaktu disoal tentang punca berlakunya perkara-perkara tidak menentu dalam ekonomi Amerika menyatakan bahawa disebabkan kadar faedah yang juga tidak menentu.¹³⁶ Berkaitan perkara ini, pada asasnya ekonomi dapat distabilkan jika modal dan perniagaan bersifat produktif serta diasaskan kepada guna tenaga. Realitinya, selama ini lebih banyak aktiviti ekonomi yang berasaskan kepada faedah sahaja, tanpa dikukuhkan dengan aktiviti guna usaha.

Selain wujudnya pelbagai pandangan di atas, terdapat keputusan muktamad ke atas semua bentuk riba. Menurut persetujuan para ulama, riba diharamkan dan merupakan

¹³⁶ Friedmann, M., "The Yo-Yo U.S. Economy", *Newsweek*, Ed. 15 Februari 1984, hlm 4.

satu dosa besar.¹³⁷ Berhubung kait dengan riba, terdapat beberapa pandangan yang dapat mengelirukan, antaranya sebagai berikut:¹³⁸

1. Riba bukanlah bunga ke atas pinjaman modal/wang, melainkan hanya keuntungan yang diperoleh daripada hasil dagangan yang kotor.
2. Bunga yang boleh dikategorikan riba adalah bunga berganda (*compound interest*) dan 'usury', dan bunga tidak berganda (*simple interest*) tidak boleh dikategorikan riba.
3. Bunga (faedah) yang diharamkan oleh Islam adalah bunga yang dibebankan ke atas pinjaman wang yang akan dipergunakan untuk tujuan penggunaan sahaja dan bunga bagi tujuan produktif adalah dibenarkan syariah.

Kesedaran terhadap perkara di atas menjadi justifikasi kuat bagi munculnya gagasan berdirinya bank Islam pada peringkat antarabangsa. Hal ini berasaskan pada hasil perbincangan dalam persidangan negara-negara Islam sedunia yang diadakan di Kuala Lumpur, Malaysia pada 21 hingga 27 April 1969. Persidangan yang diikuti oleh 18 negara peserta itu memutuskan beberapa hal sebagai berikut:¹³⁹

1. Tiap keuntungan haruslah tunduk kepada hukum untung dan rugi. Jika tidak sedemikian, maka hal itu termasuk riba, dan riba itu sedikit atau banyak, hukumnya haram;
2. Dicadangkan supaya dibentuk suatu bank Islam yang bersih dari sistem riba dalam waktu secepat mungkin; dan
3. Sementara bank Islam belum berdiri, bank-bank yang menerapkan bunga masih diperbolehkan untuk beroperasi hanya apabila memang benar-benar dalam keadaan darurat.

¹³⁷ Muhammad Kamal Azhari, *Bank Islam Teori dan Praktik*. Kuala Lumpur, Dewan Pustaka Fajar, 1993, hlm 56.

¹³⁸ Muhammad Kamal Azhari, *Bank Islam Teori dan Praktik*. Kuala Lumpur, Dewan Pustaka Fajar, 1993, hlm 57.

¹³⁹ Warkum Sumitro, *Asas-asas Perbankan Islam dan Institusi-institusi Terkait BMUI dan Takaful di Indonesia*, Persada, Jakarta, 1996, hlm 8.

Perkara di atas pada akhirnya sehingga setakat ini cuba diimplementasikan dengan kewujudan perbankan Islam yang ditubuhkan untuk menggerakkan dana-dana dan menggunakannya selaras dengan shariah Islam bagi tujuan mengembangkan ikatan kesatuan Islam dan memastikan keadilan pengagihan di samping menggunakan dana-dana tersebut selaras dengan prinsip-prinsip Islam.¹⁴⁰ Memandangkan secara idealnya, sesuatu sistem perbankan itu boleh dianggap sebagai berasaskan apabila semua urusniaganya adalah berasaskan perkongsian pulangan dan risiko (*risk return sharing*) yang berdasarkan ekuiti di kalangan peserta-pesertanya. Asas bagi urusniaga tersebut pula adalah pengkongsian dengan pelanggan bukannya sebagai hubungan si penghutang dengan si pemiutang.¹⁴¹

Daripada keseluruhan ayat dan pandangan tentang riba tersebut, jika dikaitkan dengan aktiviti ekonomi khususnya perbankan Islam pada era global setakat ini, maka penyelidik lebih cenderung kepada pandangan Khursyid tentang justifikasi pengharaman riba. Dengan demikian dapat dikatakan bahawa isu riba merupakan pencetus pengamalan beberapa prinsip dan falsafah ekonomi Islam dalam bidang perbankan dan rasional utama penubuhan bank Islam. Oleh itu, usaha bagi penubuhan bank yang bebas dari riba juga perlu diikuti dengan penerapan prinsip-prinsip sistem ekonomi dan kewangan Islam yang lain.¹⁴²

Selain isu riba sebagai pencetus dan rasional penubuhan perbankan Islam, persoalan yang lebih penting dikaji seterusnya adalah perlindungan pengguna perbankan Islam. Keperluan melihat kepada perkara ini berdasarkan konsep perlindungan pengguna, maka

¹⁴⁰ Adnan M. Abdeen dan Dale N. Shook, *The Saudi Financial system*, N. York, John Wiley & Sons Ltd., 1984, hlm 170.

¹⁴¹ Abbas Mirakhor, Short-term asset concentration and Islamic banking, dalam Mohsin S. Khan dan Abbas Mirakhor (eds), *Theoretical Studies in Islamic Banking and Finance*, Texas, The Institute for research and Islamic Studies, 1987, hlm 185.

¹⁴² Prinsip ekonomi Islam dengan karakteristik, antaranya: (1) larangan riba dalam pelbagai bentuknya; (2) tidak mengenal konsep nilai waktu dari wang (*time value of money*); (3) konsep wang sebagai alat tukar bukan sebagai komoditi; (4) tidak dibenarkan melakukan aktiviti yang bersifat spekulatif; (5) tidak dibenarkan menggunakan dua harga untuk satu barang; (6) tidak dibenarkan dua transaksi dalam satu akad. Lihat Adiwarman A. Karim, *Bank Islam Analisis Fiqih dan Keuangan*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2009, hlm 30-32.

kecenderungan dalam hubungan antara pengguna dan peniaga adalah tidak seimbang. Sedangkan pengguna perbankan Islam pada dasarnya adalah masyarakat Muslim sendiri yang menjadi sasaran utama dalam penubuhan perbankan Islam agar mendapatkan keadilan dan kesejahteraan. Oleh itu, isu perlindungan terhadap pengguna perbankan Islam perlu dilihat dengan lebih jauh.

2.4 PENGGUNA DALAM KONTEKS PERBANKAN ISLAM: RASIONAL PERLINDUNGAN

Pengguna perbankan Islam mempunyai ciri yang berbeza berbanding pengguna perbankan konvensional. Perbezaan tersebut berhubung kait dengan falsafah Islam yang menjadi landasan aktiviti sebagai seorang Muslim serta asas operasional bagi institusi perbankan Islam. Sementara dalam falsafah Islam dikenali peruntukan tentang halal dan *toyib* (baik) yang wajib dipenuhi dalam setiap aktiviti, termasuk dalam bertransaksi dengan perbankan Islam. Memandangkan hal ini merupakan perkara yang melekat bagi kedua-dua pihak, maka hal ini menjadi hak yang dikenali bersumber dari aspek spiritual. Hak spiritual inilah yang menjadi rasional bagi diperlukannya perlindungan pengguna dalam pengamalannya. Dalam konteks penyelidikan ini, perlindungan yang dimaksudkan ialah dalam penyelesaian pertikaian pengguna perbankan Islam.

2.4.1 Hak pengguna perbankan Islam di Indonesia

Perkataan ‘hak’ mempunyai pelbagai takrifan mengenainya,¹⁴³ seperti, milik, kuasa, kekuasaan untuk berbuat sesuatu kerana telah ditentukan oleh undang-undang atau aturan, dan sebagainya.¹⁴⁴ Sedangkan menurut istilah undang-undang, hak ialah kekuasaan untuk melakukan sesuatu kerana telah ditentukan oleh undang-undang atau

¹⁴³ Kamus Dewan memberikan makna: 1. (yg) benar, kebenaran; 2. kuasa atas sesuatu atau untuk berbuat sesuatu (ditentukan oleh undang-undang, agama, adat istiadat, dan lain-lain); 3. milik, kepunyaan.

¹⁴⁴ Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Balai Pustaka, Jakarta, 1999, hlm 334.

peraturan lain.¹⁴⁵ Sedangkan dalam pemakaian istilah oleh para ahli undang-undang Islam, Wahbah al-Zuhaili¹⁴⁶ memberikan takrifan: “Suatu sifat kekhususan yang mana dengannya syarak menetapkan sesuatu kekuasaan (autoriti) bagi pemiliknya atau kewajiban ke atas objeknya.”

Takrifan di atas sudah mencakupi semua hak yang dimaksud oleh para ahli fikah, seperti hak Allah S.W.T. terhadap hambanya, hak kepemilikan, hak perwalian, hak mendidik, hak umum, seperti hak negara terhadap rakyat, dan hak nafkah. Definisi ini juga menunjukkan bahawa sumber kepemilikan terhadap hak itu berasal dari syarak kerana hak dalam pandangan Islam adalah pemberian Allah S.W.T. Oleh itu, suatu hak harus ditentukan oleh sebuah hukum syarak yang mengaturnya. Dengan demikian, hak dalam Islam tidaklah bersifat mutlak atau tanpa batas, namun ia bersifat terikat dan harus berada dalam koridor ketentuan syarak. Wujudnya pertembungan pengertian hak menurut pandangan umum dengan Islam adalah wajar, memandangkan sumber rujukan yang berbeza. Oleh itu, adalah penting bagi membincangkan pengertian hak pengguna perbankan Islam secara khusus.

Menurut penyelidik, setidak-tidaknya terdapat tiga rasional yang menjustifikasi perlunya pengenalan secara khusus tentang pengertian pengguna perbankan Islam dalam penyelidikan ini, iaitu:

- 1) Pada amnya, konsep perlindungan pengguna bermatlamatkan untuk setiap pengguna, tanpa ada pengasingan bagi lingkup pengguna dalam suatu lingkungan industri.¹⁴⁷ Ertinya belum lazim dibuat pengelompokan berasaskan kumpulan jenis pengguna perniagaan khusus, melainkan kepada keseluruhan pengguna. Sementara telah difahami bahawa beberapa jenis perniagaan mempunyai ciri-ciri khusus yang

¹⁴⁵ Abdurrahman, *Ensiklopedia Ekonomi, Kewangan dan Perdagangan*, PT. Pradnya Paramita, Jakarta. 1991, hlm 154.

¹⁴⁶ Wahbah al-Zuhaili, Ahmad Sahbari Salomon (pent.), *Fiqh dan Perundangan Islam*, Jilid VI. Dewan Bahasa dan Pustaka. Kuala Lumpur, 1997, hlm 32-38.

¹⁴⁷ Takrifan dari kata industri, dalam *Kamus Dewan* adalah sama dengan perusahaan, tetapi biasanya besar-besaran untuk membuat, menghasilkan, mengeluarkan barangan.

berbeza dengan perniagaan lainnya. Satu contoh adalah perniagaan perbankan, memandangkan perbankan mempunyai fungsi dan peranan yang sangat penting bagi aktiviti ekonomi sesebuah negara ataupun wilayah. Perkara ini berkait rapat dengan bilangan risiko yang ditimbulkan jika sebarang persoalan menimpa perbankan. Oleh itu, pengelompokan pengguna kepada jenis-jenis tertentu perlu untuk dilakukan, agar fokus perhatian dapat diberikan selari dengan peranan institusi tersebut dalam banyak perkara.

- 2) Beberapa ciri khusus yang menyebabkan berbezaan perbankan dengan institusi perniagaan lainnya antaranya: (i) daripada aspek institusi, perbankan merupakan institusi yang membekalkan perkhidmatan dalam bidang kewangan. Oleh itu, pembekalan perkhidmatan yang berkualiti adalah sangat penting bagi keberlangsungan perniagaan perbankan. Penilaian terhadap kualiti perkhidmatan merupakan perkara yang menentukan seseorang pengguna memilih sesebuah institusi perbankan. Sementara, perlindungan bagi pengguna pada asasnya pun memberikan perhatian kepada pengguna untuk dapat terpenuhi hak-haknya. Justeru dengan memberikan perhatian berhubung kait dengan perlindungan pengguna, bererti meningkatkan kualiti perkhidmatan yang dibekalkan; (ii) keberlangsungan perniagaan perbankan bergantung pada kepercayaan pengguna. Memandangkan perbankan merupakan institusi yang bersifat *intermediary* atau pengantara antara pengguna pelabur dan pengguna pembiayaan. Kedua-dua pengguna tersebut sama pentingnya bagi perbankan. Pengguna pelabur merupakan bekal utama bagi perbankan untuk dapat melakukan aktiviti perniagaannya, memandangkan modal sendiri sangat terbatas bilangannya. Sementara pengguna pembiayaan pun sangat diperlukan bagi menyerap wang yang ditawarkan dalam skim pembiayaan. Daripada pengguna pembiayaan ini, bank diharapkan mendapatkan keuntungan. Apabila ada unsur-unsur yang mengurangi kepercayaan pengguna, maka bank mungkin kehilangan segala-gala. Lebih parah lagi ketidakpercayaan pengguna perbankan ini mempunyai kecenderungan dapat menular kepada bank lainnya. Inilah yang disebut *rush*. Perkara inilah yang menjadi punca krisis ekonomi yang pernah berlaku di

pelbagai negara termasuk di Indonesia dalam masa yang cukup lama. Perkara demikian dapat berlaku juga bagi perbankan Islam.¹⁴⁸

- 3) Perbankan Islam sebagaimana dimulakan penubuhannya bermatlamatkan memenuhi prinsip-prinsip syariah Islam dalam perkhidmatan kewangan dalam institusi perbankan, terutamanya menghindari riba, *maisyr*, *gharar*, dan segala amalan yang bercanggah dengan syariah. Oleh itu, bagi memastikan perkara tersebut dapat dipenuhi, maka dipersyaratkan adanya institusi khusus yang mengawal operasi perbankan Islam, baik yang wujud di dalam perbankan itu sendiri, mahupun pada bank pusat.

Dalam membincangkan tentang hak pengguna perbankan Islam di Indonesia, membahas apa-apa yang berkaitan dengan pengertian ‘hak’ dari perspektif Islam adalah penting. Dalam perspektif Islam, terdapat konsep tentang ‘kewajipan’ yang berkait rapat dengan perkara ‘hak’, iaitu:

1. Semua manusia harus menghormati hak-hak yang dimiliki secara eksklusif oleh pihak tertentu dan tidak boleh melanggarnya; dan
2. Pemilik hak itu juga tidak boleh mempergunakan haknya secara sewenang-wenang. Hal ini dalam istilah hukum umum dikenal dengan nama *abus de droif*¹⁴⁹

Para ulama pula telah membahagikan hak kepada tiga bahagian, iaitu:

- a. Hak Allah S.W.T. yang dapat diasingkan kepada dua perkara, iaitu:¹⁵⁰

¹⁴⁸ Selengkapnya lihat Ro’fah Setyowati, Sakina Shaik Ahmad Yussof, Hak-hak konsumen perbankan Islam di Indonesia: pendekatan harmonisasi terhadap perundangan sedia ada, *Kertas kerja Seminar kebangsaan persatuan ekonomi konsumen dan keluarga malaysia* (Macfea) Ke-15, 19-20 Julai 2011, hlm 3-4.

¹⁴⁹ Sudarsono, *Kamus Hukum*, Rineka Cipta, Jakarta, 1992, hlm 11.

¹⁵⁰ Syams al-Din al-Sarakhsy, *al-Mabsuth*, Dar al-Fikri, Beirut, 1989, Jilid 9, hlm 175 sebagaimana dikutip oleh Muhammad dan Alimin, *Etika Dan Perlindungan Pengguna Dalam Ekonommi Islam*, BPFE Fakultas Ekonomi Unibersitas Gajah Mada, Yogyakarta, 2004, hlm 136.

- 1) Hak *taqarrub*, yaitu hak-hak Allah atas manusia untuk mengagungkan dan melaksanakan syiar-syiar agamanya, seperti solat, puasa, haji, zakat, jihad, *nazar*, dan *amar ma'ruf nahi munkar* (menyeru pada kebaikan dan mencegah kemungkaran).
 - 2) Hak awam (*al-haq al-'am*), yaitu hak Allah atas semua manusia untuk mewujudkan kemaslahatan umum, seperti tidak berbuat kejahatan, pelaksanaan hukuman zina, tuduhan palsu, pencurian, minuman keras, pelaksanaan hukuman *takzir* atas berbagai pelanggaran umum seperti perilaku monopoli dalam dagangan, dan penjagaan barang-barang milik umum seperti sungai, jalan, mesjid dan lain sebagainya.
- b. Hak manusia (*haq al-'ibad*), yaitu hak perlindungan bagi manusia untuk kemaslahatan peribadinya, seperti menjaga perlindungan terhadap harta, hak pembeli terhadap barang, hak penjual terhadap alat pembayaran, dan hak seseorang untuk menuntut hartanya yang dirosakkan atau dilenyapkan orang lain. Hak manusia terbahagi lagi menjadi dua bahagian, iaitu:
- 1) Hak yang boleh digugurkan, iaitu semua hak selain hak yang tidak dapat digugurkan, seperti seorang yang menggugurkan hak milik dengan cara pemberian (*hibah*), dan hak *qishash*; dan,
 - 2) Hak yang tidak boleh digugurkan, seperti hak pembeli dalam transaksi *khiyar al-ru'yah* (hak memilih apabila melihat barang) sebelum melihat barang yang akan dibeli, hak *syufah* (hak untuk diutamakan) sebelum terjadi akad jual beli kerana hak ini belum terjadi. Juga termasuk hak yang diakui syarak yang lazim bagi seseorang seperti hak kewalian seorang bapak terhadap anaknya yang masih kecil.
- c. Hak gabungan antara hak Allah S.W.T. dan hak manusia (*al-haq al-musyarak* / hak manusia secara bersama) iaitu seperti hak *qishash* (hukum setimpal) untuk wali dari seseorang yang terbunuh atau dirosakkan satu anggota badannya. Di sini terdapat hak Allah, iaitu pembunuhan, dan juga terdapat hak manusia, iaitu pampasan daripada kematian keluarganya yang membuatnya marah dan sedih.

Daripada pengasingan tentang hak-hak di atas, jika dikaitkan dengan konteks kepenggunaan, maka hak Allah atas semua manusia bagi mewujudkan dan mendapatkan kemaslahatan itulah yang menjadi asas bagi pelbagai hak pada umumnya yang popular di masyarakat. Perlindungan terhadap harta bagi mendapatkan kemaslahatan tersebut mempunyai pengertian lebih luas yang mencakupi dimensi material dan spiritual. Dimensi material memfokus kepada aspek bilangan. Dalam konteks ini seperti contohnya pengguna berhak terhadap keutuhan harta. Sedangkan dimensi spiritual menekankan keselamatan dari aspek hukum agama. Contoh perkara ini, pengguna berhak mendapatkan perlindungan bahawa hartanya adalah halal atau dibenarkan oleh syarak. Perkara yang terakhir ini bagi menyokong pelbagai bentuk ibadah atau penghambaan dalam kehidupan beragamanya. Konsep demikian adalah selari dengan huraian penyelidik yang terdahulu¹⁵¹ bahawa pada asasnya, selain aspek-aspek fizikal, sosial dan alam sekitar, undang-undang, ekonomi, terdapat aspek spiritual yang juga merupakan keperluan pengguna. Dengan demikian konsep tentang ‘hak’ antara pandangan umum dengan pandang Islam adalah sehaluan.

Pemahaman tentang hak pengguna di atas lebih lengkap jika dikaitkan dengan tujuan utama undang-undang Islam. Shobhi Mahmasanni¹⁵² menyatakan bahawa tujuan utama undang-undang Islam adalah bagi melindungi kepentingan, iaitu: (1) agama; (2) jiwa; (3) keturunan; (4) akal; dan (5) harta. Dalam konteks pengguna perbankan Islam, dalam menyelesaikan pertikaian, jika merujuk pada kepentingan yang pertama bagi memelihara agama, maka perkara *halal* dan *toyyib* adalah wajib dan tidak dapat ditukar dengan perkara lainnya. *Halal* dan *toyyib* dalam konteks tersebut adalah dilaksanakan dengan tidak melanggar prinsip-prinsip syariah. Hal demikian dapat dilakukan dengan memperhatikan setidak-tidaknya dua perkara, iaitu: (i) penyelesaian pertikaian dikendalikan oleh pihak yang mempunyai kepakaran; dan (ii) dalam proses penyelesaian menggunakan rujukan perundangan yang tidak bercanggah dengan syariah.

¹⁵¹ Sub bab 2.2.3.

¹⁵² Shobhi Mahmasanni, *Falsafah Hukum dalam Islam*, Terj. Ahmad Sujono, al Maarif, Bandung, 1977.

Beberapa huraian tentang hak di atas menjadi landasan utama dalam pembahasan tentang perlindungan pengguna dalam perspektif Islam. Selain itu dalam fiqh Islam terdapat lima hukum yang berhubung kait dengan hak,¹⁵³ seperti mana dalam Jadual 2.6.

Jadual 2.6 Hukum tentang ‘hak’

Hak	Huraian Hukum
Pemilik suatu hak memiliki autoriti untuk menuntut pemenuhan haknya sesuai hukum (<i>istifa' al-haq</i>).	Sebagai contoh, apabila seseorang tidak mahu memenuhi hak orang lain seperti pembayaran ganti rugi, maka pemerintah dapat mengambil hak itu secara paksa. Seperti pemberian upah atau gaji buruh dan pembayaran hutang piutang. Dalam hal ini Nabi s.a.w. bersabda: Seorang berhutang yang punya harta namun ia enggan membayar hutangnya, maka perbuatan tersebut membolehkan hakim untuk melanggar kehormatannya dan menghukumnya-menahannya dengan syarat terpenuhi. ¹⁵⁴
Hak dilindungi oleh syarak.	Syarak menetapkan perlindungan dari pelanggaran terhadap hak dengan beberapa cara, iaitu dengan tanggung jawab spiritual dan tanggung jawab sivil atau penetapan hak dengan tuntutan di depan pengadilan. Peranan dua institusi hukum Islam dalam hal ini, iaitu hakim pengadilan (<i>al-qadh</i>) dan <i>wali hisbah</i> (institusi bagi menegakkan amar ma'ruf nahi munkar) sangat penting. ¹⁵⁵
Penggunaan hak wajib dengan cara yang sesuai dengan hukum syarak.	Pemilik tidak dibenarkan menggunakan haknya yang dapat menimbulkan bahaya atau kerugian kepada orang lain, baik secara individu mahupun kelompok, dan apakah hal itu disengaja mahupun tidak. Pemilik hak tidak dibenarkan mempergunakan haknya secara sewenang-wenang.
Hak dapat berpindah tangan dengan sebab tertentu.	Seperti hak harta berpindah dengan sebab akad dan hak perwalian akan berpindah dari bapa kepada wali dengan sebab meninggal dunia.
Hak akan berakhir kerana sebab yang sudah diatur syarak.	Seperti hak kepemilikan akan berakhir kerana akad penjualan dan hak manfaat akan berpindah kerana habisnya tempoh atau pembatalan akad <i>al-ijarah</i> (sewa-menyewa). ¹⁵⁶

¹⁵³ al-Imam Muhammad al-Shan'ani, *Siibul al-Salbm*, Dahlan, Bandung, t.th, juz 3, hlm 55.

¹⁵⁴ HR. Periwat yang lima selain Tirmidzi dari 'Amru ibn al-Syuraidd. Dinyatakan *shahih* oleh Ibnu Hibban.

¹⁵⁵ Sesuai dengan konsep perlindungan pengguna yang diamalkan masa ini. Lihat Nasution. AZ. *Konsumen dan Hukum. Tinjauan Sosial. Ekonomi dan Hukum pada Perlindungan Konsumen Indonesia*. Pustaka Sinar Harapan. Jakarta, 1995, hlm 112.

¹⁵⁶ Wahbah al-Zuhaili, Ahmad Sahbari Salomon (pent.), *Fiqh dan Perundangan Islam*, Jilid VI. Dewan Bahasa dan Pustaka, Kuala Lumpur, 1997, hlm 25-39.

Keseimbangan dalam perkara hak bagi Muslim ini ditunjukkan dengan wujudnya larangan-larangan tertentu berhubung kait dengan penggunaan hak tersebut. Larangan-larangan yang wujud berasaskan kepada beberapa rasional iaitu:¹⁵⁷

- a. Pemilik suatu hak tidak mempunyai kebebasan mutlak dalam menggunakan haknya, namun terikat untuk tidak membuat kerugian atau bahaya bagi orang lain. Hal ini sangat jelas terlihat pada *nash-nash* (peruntukan) yang melarang perbuatan membahayakan diri dan orang lain, pelarangan tindakan monopoli (*ihthakar*), dan kebolehan pihak berkuasa menjatuhkan hukuman dengan menjual harta pelaku monopoli secara paksa atau menetapkan harga wajar.
- b. Adanya teori hak awam terhadap setiap hak. Perkara ini dapat difahamkan bahawa manfaat suatu hak pemilikan individu tidaklah terhad pada diri individu itu sahaja, tetapi juga untuk masyarakat, kerana kekayaannya adalah sebahagian daripada harta umat. Oleh itu, dalam keadaan normal pada asasnya setiap pemilik hak wajib membayar zakat. Sedangkan pada keadaan darurat, harta tersebut akan menjadi sandaran bagi keperluan awam.

Berkenaan dengan larangan penggunaan hak sewenang-wenang (secara zalim) merupakan kajian yang cukup penting dalam masalah perlindungan pengguna dalam perspektif Islam. Oleh itu, perlu dijelaskan beberapa prinsip¹⁵⁸ umum yang menjadi larangan tersebut yang ditunjukkan dalam Jadual 2.7

Jadual 2.7 Prinsip larangan dalam penggunaan ‘hak’

Perkara	Prinsip Larangan
Adanya maksud atau tujuan berbuat sesuatu yang membahayakan atau merugikan pihak lain.	Maksud yang merugikan atau membahayakan ini diketahui dengan bukti-bukti, seperti contohnya tidak sahnya wasiat seorang yang akan meninggal dunia, hingga merugikan para pelabur dan ahli waris.

¹⁵⁷ Muhammad dan Mualimin, *Etika Dan Perlindungan Pengguna Dalam Ekonommi Islam*, BPFE Fakultas Ekonomi Unibersitas Gajah Mada, Yogyakarta, 2004. 138-140.

¹⁵⁸ Wahbah al-Zuhaili, Ahmad Sahbari Salomon (pent.), *Fiqh dan Perundangan Islam*, Jilid VI. Dewan Bahasa dan Pustaka. Kuala Lumpur, 1997, hlm 32-38.

Timbulnya bahaya atau kerugian lebih besar terhadap individu atau umum daripada masalah penggunaan hak tersebut.

Pemakaian hak secara tidak wajar, tidak sesuai kebiasaan, sehingga menimbulkan gangguan, bahaya atau kerugian terhadap orang lain.

Penggunaan hak secara tidak hati-hati atau secara salah.

Maka perbuatan seperti ini harus dilarang sebagai tindakan pencegahan, seperti tindakan monopoli, transaksi dagang *Talaqi Rukban* yang mengeksploitasi ketidaktahuan orang lain.

Seperti seseorang yang membunyikan radio atau alat muzik sehingga mengganggu ketenangan para tetangga, atau seperti seseorang yang menyewa suatu rumah lalu ia membiarkan air mengalir di dindingnya dalam waktu yang panjang, atau seperti seorang yang menyewa kenderaan orang lain, lalu ia memuat barang melebihi muatan kenderaan tersebut. Dalam kehidupan zaman sekarang dikenal perlunya perlindungan terhadap hak persekitaran, memandangkan prinsip pemakaian hak dalam konteks ini dapat digunakan bagi mengelakkan berlakunya kerugian dan bahaya yang disebabkan banyaknya pengilang yang tidak memerhatikan kepentingan masyarakat persekitaran daripada akibat aktiviti pengilangannya. Kaedah seperti ini jika diimplementasikan, selain melindungi pengguna, juga melindungi kepentingan pengilang dalam masa yang lebih panjang.¹⁵⁹

Apabila seorang pemilik hak menggunakan haknya secara tidak hati-hati atau ceroboh, lalu hal itu menimbulkan bahaya atau kerugian pada orang lain, maka sudah dianggap menggunakan haknya secara serampangan. Jadi, ia harus bertanggungjawab atas perbuatan cerobohnya, baik kesalahan dalam hal niat perbuatan atau perbuatan itu sendiri. Contoh yang konkrit dalam hal ini adalah kewajiban yang dibebankan Allah S.W.T. atas pembunuhan tidak sengaja dengan pembayaran *diat* (ganti rugi nyawa) senilai 100 ekor unta atau 1000 dinar emas (sekitar 50.000 US dolar). Penerapan hukuman akibat menggunakan hak secara tidak berhati-hati sangat relevan bila diterapkan pada perbuatan pelaku usaha yang merugikan pengguna akibat menggunakan produk berbahaya. Sedangkan akibat-akibat hukum dalam penggunaan hak secara sewenang-wenang (*abus de droit*) tersebut di atas antaranya: (a) Menghilangkan perkara yang menjadi penyebab timbulnya kerugian orang lain; dan (b) Kewajiban membayar ganti rugi apabila penggunaan hak secara sewenang-wenang telah merosakkan atau menghilangkan nyawa, anggota badan atau harta bagi orang lain. Perkara ini sebagaimana penerapan hukuman *ta'zir*,¹⁶⁰ seperti pemakaian hak tuduh terhadap orang-orang terhormat guna memburukkan nama baik mereka.

¹⁵⁹ Muhammad dan Alimin, *Etika Dan Perlindungan Pengguna Dalam Ekonomi Islam*, BPFE Fakultas Ekonomi Unibersitas Gajah Mada, Yogyakarta 2004, hlm 141.

¹⁶⁰ Hukuman *ta'zir* adalah hukuman peradilan dalam Islam yang bentuk dan kadarnya diserahkan kepada kebijaksanaan para pihak yang berwenang (*wali al-amri*), hukuman ini sangat banyak bentuknya seperti: celaan dengan ucapan, pengurungan, pembuangan atau pukulan. Hukuman tersebut di luar *hudud*. Hukuman jenis *ta'zir* dapat dikatakan serupa dengan kodifikasi hukum di Indonesia (KUHP, KUH Perdata, UU, dan lain sebagainya) yang dibuat pemerintah zaman sekarang, selain daripada perkara *hudud*.

Huraian tentang hak dalam pandangan Islam tersebut di atas telah memberikan kefahaman yang jelas tentang setiap hak Muslim sebagai pengguna dan bagaimana cara menggunakan hak-hak tersebut. Selain itu, wujudnya larangan menggunakan hak yang sewenang-wenang berserta akibatnya memahamkan kepada wujudnya kewajipan bagi pemegang kuasa hak dalam menjalankan sebarang aktiviti berhubung kait dengan hak-haknya. Perkara yang terakhir ini, jika dilihat dari kacamata kepenggunaan dalam perbankan Islam lebih tepat ditujukan kepada sikap dan amalan yang mesti dilakukan oleh perbankan Islam kepada para penggunanya.

Wujudnya hak dan kewajipan yang demikian juga merupakan bukti keseimbangan konsep kepenggunaan dalam Islam. Ini disebabkan oleh, selain memberi hak kepada setiap Muslim, memberikan batasan dalam penggunaan hak tersebut yang mesti dipatuhi sebagai sesuatu kewajipan. Oleh itu, dalam konteks perbankan Islam, setiap pengguna yang melakukan sebarang akad, selain mempunyai hak yang wajib dipenuhi oleh perbankan, juga mempunyai kewajipan yang wajib diamalkan bagi pihak perbankan tersebut. Demikian sebaliknya bagi pihak perbankan Islam terhadap penggunanya.

Dari keseluruhan huraian mengenai hak pengguna dari perspektif Islam dapat ditegaskan bahawa setiap pengguna mempunyai pelbagai macam hak, terutamanya hak terhadap harta dan kemaslahatan. Perkara ini selaras dengan tujuan hukum Islam yang antaranya memberi perlindungan terhadap agama. Kedua-dua kepentingan ini dapat dipenuhi dengan memelihara dan mengawal *halal* dan *toyyib*nya apa-apa yang menjadi hak bagi pengguna.¹⁶¹ Selain itu, pengguna juga boleh menuntut hak-hak tersebut, memandangkan shariah memang melindungi kepentingan tersebut. Namun demikian, selain memberikan pelbagai hak, Islam juga mengatur beberapa larangan berkait dengan hak-hak tersebut. Larangan ini, pada asasnya merupakan kewajipan-kewajipan yang mesti dilakukan oleh pemilik hak. Kewujudan pengaturan mengenai hak dan kewajipan, membuktikan keseimbangan dalam konsep kepenggunaan secara Islam. Hak pengguna perbankan Islam berkait dengan penyelesaian petikaian merupakan satu hak yang tidak boleh diabaikan, memandangkan perkara tersebut merupakan satu rangkaian bagi

¹⁶¹ Lihat huraian hlm 108-111.

perlindungan kepada pengguna. Oleh itu, kepastian penyelesaian pertikaian pengguna perbankan dilakukan secara Islam juga merupakan perkara yang mesti diperhatikan. Perhatian yang diberikan kepada perkara ini, selain memenuhi keperluan pengguna, pada asasnya juga memenuhi kepentingan perbankan Islam itu sendiri. Dalam konteks kepenggunaan pada perbankan Islam, dari huraian tersebut juga dapat difahami wujudnya kedudukan yang seimbang antara pengguna dengan perbankan Islam. Oleh itu, kedua-dua pihak mendapatkan perhatian dan beban tanggungjawab yang sama, selain hak-hak yang menyertainya.

Kesimpulannya, hubungan hak pengguna perbankan Islam dalam konteks penyelesaian pertikaian adalah sebagaimana hubungan antara hak pengguna dengan matlamat perlindungan pengguna. Ini bererti, memenuhi hak daripada pengguna perbankan Islam merupakan perkara terpenting dalam konsep perlindungan pengguna dalam konteks ini. Dalam penyelesaian pertikaian, hak pengguna perbankan Islam adalah mendapatkan mekanisme yang sesuai dengan prinsip syariah, terutama berkaitan dengan pihak yang mengendalikan pertikaian dan rujukan perundangan yang diaplikasikan. Jika perkara tersebut dapat diberikan, bererti pengguna perbankan Islam telah mendapatkan perlindungan sewajarnya dalam penyelesaian pertikaian.

2.4.2 Keperluan perlindungan dalam penyelesaian pertikaian pengguna perbankan Islam di Indonesia

Huraian sebelumnya telah membincangkan tentang hak-hak pengguna secara umum, yang seterusnya mengarah kepada hak-hak secara khusus bagi pengguna perbankan Islam. Pada asasnya, hak-hak pengguna bersumber daripada kepentingan-kepentingan pengguna yang bersifat asas, antaranya aspek fizikal, sosial dan persekitaran, ekonomi, akses kepada keadilan serta spiritual. Keseluruhan aspek tersebut sememangnya merupakan sebahagian kehidupan pengguna yang tidak dapat dielakkan.

Dalam konteks penyelidikan ini, aspek yang berhubung kait dengan hak pengguna perbankan Islam ditekankan pada aspek spiritual.¹⁶² Aspek spiritual dalam

¹⁶² Lihat huraian sub bab 2.2.3 dan 2.4.1.

konteks ini dimaksudkan sebagai aspek yang berhubungan dengan keyakinan Islam sebagai agama yang mempunyai pelbagai peruntukan larangan dan perintah bagi panduan hidup setiap Muslim. Perkara ini disebabkan perbezaan utama antara pengguna perbankan Islam dengan perbankan konvensional adalah pada aspek tersebut. Secara realiti, permasalahan tersebut masih kurang mendapat perhatian dalam kajian-kajian terdahulu. Sedangkan, perlindungan hak-hak perbankan dalam beberapa aspek yang lain lebih banyak mendapat perhatian. Ini dapat dibuktikan dengan banyaknya perundangan yang mengatur perbankan. Umumnya dalam perundangan perbankan, peruntukan yang diberikan bagi institusi perbankan lebih banyak berbanding peruntukan bagi penggunaanya. Hal ini menunjukkan perhatian perundangan lebih terfokus kepada kepentingan institusi perbankan. Pelbagai peruntukan perundangan bagi institusi tersebut juga lebih banyak berkait dengan kepentingan ekonomi, berbeza halnya dengan peruntukan yang berhubung kait dengan aspek fizikal, sosial dan persekitaran serta akses kepada keadilan yang sedikit. Oleh itu, peruntukan yang berhubung kait dengan aspek spiritual secara ketara hanya baru dibincangkan semasa konsep perbankan Islam diperkenalkan.

Hak pengguna perbankan Islam dalam aspek spiritual adalah dalam bentuk kesesuaian semua operasional perbankan dengan prinsip-prinsip Islam. Perkara ini perlu bagi memastikan perkhidmatan yang diterima pengguna dari institusi perbankan Islam adalah *halal* lagi *toyyib*. Perkhidmatan yang dimaksudkan dalam konteks ini adalah seluruh aktiviti yang berhubung kait dengan perbankan. Bermula daripada persiapan sebuah produk, pembuatan akad sehingga pelaksanaannya, dan jika berlaku sebarang perkara yang menyebabkan berakhirnya suatu akad. Dalam konteks penyelesaian pertikaian juga diperlukan kepastian diselesaikan secara tidak bercanggah dengan prinsip-prinsip syariah.

Dalam konteks ini Aida Othman,¹⁶³ menyatakan bahawa perbankan Islam memerlukan satu rangka kerja yang cekap dalam bidang kuasa penyelesaian pertikaian

¹⁶³ Aida Othman, *Dispute Resolution and Shariah Governance in Islamic Finance: Malaysian Development*, GIFF, Kuala Lumpur, 27 Oktober 2010, hlm 6.

yang memerlukan komponen, antaranya: (i) mengguna pakai undang-undang dan peraturan-peraturan; (ii) penguatkuasaan kontrak kewangan Islam; dan (iii) mekanisme penyelesaian pertikaian yang sesuai. Mekanisme penyelesaian pertikaian yang sesuai adalah yang tidak bercanggah dengan prinsip-prinsip Islam.

Bagi memenuhi keperluan tersebut, suatu penyelesaian mesti merujuk pada perundangan yang tidak mengandungi unsur-unsur yang terlarang dalam prinsip shariah. Dalam fiqah muamalah dikenali adanya kaedah-kaedah seperti pelarangan *ba'i al-gharar* (jual beli mengandungi tipuan), pemberlakuan hak *khiyar* (hak untuk melangsungkan atau membatalkan transaksi kerana sebuah alasan yang diterima), beberapa hal yang merosak kebebasan transaksi seperti adanya *al-ghalt* (tidak adanya persesuaian dalam hal jenis atau sifat barang) dan *al-ghubn* (adanya tipuan yang disengaja) dan masih banyak lagi lainnya.¹⁶⁴ Selain itu, mestilah dikendalikan oleh orang yang mempunyai kelayakan atau kepakaran dalam bidang muamalat, perundangan Islam dan perbankan. Mekanisme dalam erti prosedur dan institusi juga merupakan perkara penting diperhatikan dalam penyelesaian pertikaian pengguna perbankan Islam. Keperluan ini bersifat segera memandangkan jika tidak mendapat perhatian sewajarnya, maka dapat berlaku penyelesaian pertikaian yang tidak selari dengan prinsip Islam, seperti mana yang pernah berlaku di Malaysia pada beberapa kes¹⁶⁵ sebelum dikuatkuasakannya pindaan terhadap Akta Bank Negara 2009.

Pengguna Islam perlu mematuhi dengan sepenuh hati shariah yang ditetapkan Allah S.W.T. Memandangkan perkara ini merupakan wujud daripada ibadah yang memuaskan bagi mendapatkan balasan pada kehidupan akhirat.¹⁶⁶ Kepatuhan shariah yang demikian juga menjadi perhatian bagi pengguna perbankan Islam. Bahkan tidak

¹⁶⁴ Wahbah Zuhaili, *Fiqah dan Perundangan Islam*, Jilid 4, Dewan Bahasa dan Pustaka Kementerian Pendidikan Malaysia, Kuala Lumpur, 1996, hlm 218.

¹⁶⁵ Lihat Bab VI.

¹⁶⁶ Farzana Qouquab Habib & Shah Muhammad Habibur Rahman, Behavior characteristic of a Muslim consumer: cause of shortfall in the Islamic standard, Prosiding *Seminar kebangsaan MACFEA Ke 14, halatuju penyelidikan kepenggunaan: isu dan cabaran*, Fakulti Ekonomi dan Perniagaan, Universiti Kebangsaan Malaysia, Bangi, 2010, hlm 71.

hanya pengguna pembiayaan, tetapi juga pelabur mahupun pengguna lainnya perlu memperhatikan aspek kepatuhan tersebut. Hal ini disebabkan pada asas keyakinan agama (Islam) hanya membatasi konsumsi pada yang *halal* dan *toyib* (baik), selain itu juga melarang pelaksanaan ketidakjujuran, memudharatkan, tidak adil dan berdosa.¹⁶⁷ *Halal* dan *toyib*-nya apa-apa barang yang dikonsumsi, selain berkaitan dengan zat barang itu sendiri, juga bergantung daripada sumber dan cara mendapatkannya. Oleh itu, perkara kesesuaian operasional perbankan Islam dengan prinsip-prinsip syariah turut menyumbang pada perkara ini, memandangkan institusi perbankan telah menjadi bahagian yang tidak dapat diasingkan dalam kehidupan moden.¹⁶⁸ Oleh itu, perkara ini merupakan keperluan yang melekat bagi setiap Muslim dalam semua aspek kehidupannya dan bersifat selamanya. Ini pula yang menjadi rasional utama wujudnya semua bentuk usaha bagi memurnikan operasional dan apa-apa yang berkaitan dengan perbankan Islam sehingga kini.

Mengikut pandangan Abd al-Wahhab Khallaf¹⁶⁹ menyatakan bahawa dalam perspektif Islam, Allah tidak menetapkan segala peruntukan syariah, melainkan untuk tujuan kemaslahatan umat manusia, sama ada dalam urusan di dunia mahupun di akhirat. Dengan demikian apa yang dikehendaki serta dimaksudkan dengan pensyariaan hukum ialah untuk menghasilkan kemaslahatan.¹⁷⁰ Hal ini selaras dengan pengertian¹⁷¹

¹⁶⁷ Shaykh Yusuf Talal DeLorenzo, 'Shari'ah Compliance Risk,' *HeinOnline -- 7 Chi. J. Int'l L.* 398 2006-2007, Vol 7 No. 2 hlm 398.

¹⁶⁸ Temubual dengan Dato' Nadzim, Ketua Akti, Setiausaha Persatuan Pengguna Muslim Malaysia, Kuala Lumpur, 22 Januari 2011.

¹⁶⁹ Abd al-Wahhab Khallaf, 'Ilm Usul al-Fiqh wa Khulashah Tarikh al-Tasri' al-Islami, hlm 186, seperti mana di rujuk oleh A.B. Latif Muda, Pengantar Syariah dan Teori fiqh, Pustaka Salam Sdn Bhd, Kuala Lumpur, 2003, hlm 52.

¹⁷⁰ Matlamat umum syariah Islam berkaitan dengan keduniaan untuk menjaga kepentingan individu serta masyarakat umum. Imam Ghazali di dalam al-Mustasfa dan Imam al-Syatibi di dalam al-Muwafaqat menggunakan tiga kayu ukur bagi menentukan peringkat kemaslahatan, iaitu: 1) *daruriyyah* (keperluan primer); 2) *hajiyyah* (keperluan sekunder); dan 3) *tahsiniyyah* (keperluan tersier). Secara ringkasnya, keperluan *daruriyyah* mencakupi melindungi: a. Agama; b. Nyawa; c. Akal; d. Zuriyat; e. Harta. *Hajiyyat* ialah memenuhi keperluan kelapangan sekali gus melepaskan belenggu kesempitan. Ruang lingkup peringkat *hajiyyat* antaranya: a. Ibadat, seperti contohnya *rukhsah* (keringanan) bagi orang sakit dalam berpuasa; b. Adat, seperti contohnya keharusan makan makanan yang halal dan tayib; c. Muamalat, seperti contohnya melakukan jual secara salam. Sedangkan *tahsiniyyat* ialah bagi memperbaiki keadaan supaya menjadi sesuai dengan *muruah*, adat dan akhlaq yang mulia. Perkara ini mencakupi antaranya: a. Ibadat,

kemaslahatan itu sendiri. Konsep kemaslahatan ini juga menjadi landasan perlindungan pengguna dalam perspektif Islam, memandangkan pada dasarnya Islam menerima setiap tujuan kebaikan kepada banyak orang sebagai bentuk kemaslahatan. Jika dikaitkan dengan falsafah perlindungan pengguna sebagai usaha memberikan hak sewajarnya kepada pengguna, maka konsep kemaslahatan adalah tepat digunapakai sebagai landasan, meskipun terma ‘perlindungan pengguna’ sememangnya tidak popular dalam kepustakaan Islam.¹⁷² Walau bagaimanapun, pada dasarnya Islam mempunyai khazanah cukup memadai dan dapat menjadi sumber undang-undang untuk subjek perlindungan pengguna terkini, sama ada berupa hukum-hukum yang sudah terperinci ataupun hukum-hukum yang bersifat umum (*qaidah kulliyah*) yang mana ianya dapat diterapkan pada setiap tempat dan zaman. Berkait perkara ini, dalam fiqh muamalat dikenali kaedah-kaedah larangan, bagi melindungi para pihak, termasuklah pengguna.¹⁷³

Bagi memenuhi keperluan tersebut, maka cara yang tepat memberikan perlindungan pengguna adalah menggunakan kuasa undang-undang, memandangkan satu sifat dan matlamat undang-undang adalah memberikan perlindungan (keamanan) kepada masyarakat. Demikian dinyatakan oleh pemikir Cicero pada abad I SM dan ditegaskan juga oleh Artidjo Al Kostar, bahawa pada dasarnya manusia selalu memerlukan keadilan, kebenaran dan hukum, kerana hal tersebut adalah merupakan nilai dan keperluan asasi bagi masyarakat beradab.¹⁷⁴

contohnya menutup aurat; b. Adat, seperti contohnya meminta izin sebelum memasuki rumah orang lain; c. Muamalat, seperti contohnya mempercepat pembayaran hutang; d. Jenayah, seperti contohnya dalam peperangan tidak dibenarkan membunuh kanak-kanak. Lihat A.B. Latif Muda, *Pengantar Syariah dan Teori fiqh*, Pustaka Salam Sdn Bhd, Kuala Lumpur, 2003, hlm 52-71.

¹⁷¹ Kemaslahatan iaitu baik dan keadaan sesuatu yang berada dalam keadaan sempurna sebagaimana dikehendaki, sama ada sudut penilaian ‘urf dan syarak. Lihat A.B. Latif Muda, *Pengantar Syariah dan Teori fiqh*, Pustaka Salam Sdn Bhd, Kuala Lumpur, 2003, hlm 52.

¹⁷² Muhammad dan Alimin, *Etika Dan Perlindungan Pengguna Dalam Ekonommi Islam*, BPFE Fakultas Ekonomi Unibersitas Gajah Mada, Yogyakarta, 2004, hlm 134.

¹⁷³ Wahbah Zuhaili, *Fiqh dan Perundangan Islam, Jilid 4*, Dewan Bahasa dan Pustaka Kementerian Pendidikan Malaysia, Kuala Lumpur, 1996, hlm 218.

¹⁷⁴ Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Grasindo, Jakarta, 2000, hlm 16.

Perlindungan undang-undang adalah usaha untuk mencipta rasa aman dan perlindungan bagi para pengguna. Sedangkan yang dimaksudkan dengan pengguna bank Islam adalah pengguna perkhidmatan perbankan yang bertransaksi di institusi Perbankan Islam ataupun cawangan-cawangannya. Dalam konteks perlindungan pengguna perbankan Islam, selain menjaga keselamatan dana yang dilaburkan dengan bank, keselamatannya daripada aspek syariah adalah satu keperluan.¹⁷⁵ Inilah yang dalam konteks ini dimaksud sebagai ‘perlindungan syariah.’

Keperluan perlindungan undang-undang bagi pengguna perbankan diperkuat oleh wujudnya fenomena tentang banyak peniaga perbankan memiliki kecenderungan untuk mengenyepikan hak-hak pengguna serta memanfaatkan kelemahan penggunanya tanpa harus mendapatkan sanksi hukum. Kurangnya kesedaran dan pengetahuan masyarakat pengguna dapat dijadikan kesempatan bagi peniaga yang mempunyai iktikad tidak baik dalam transaksi atau dalam menjalankan usaha. Perkara ini pada umumnya disokong oleh prinsip mencari keuntungan yang sebesar-besarnya dengan memanfaatkan seefisien mungkin sumber daya yang ada.¹⁷⁶ Lemahnya kedudukan pengguna tersebut disebabkan antara lain pelaksana undang-undang yang ada belum mampu memberikan keamanan spiritual, perundangan yang kurang memadai untuk secara langsung melindungi kepentingan dan hak-hak pengguna yang sewajarnya, serta penegak hukum yang kurang tegas. Di sisi lain cara berfikir sebagai peniaga semata-mata masih bersifat mencari keuntungan (*profit oriented*) dalam konteks jangka pendek tanpa memperhatikan

¹⁷⁵ Ro’fah Setyowati, Perlindungan syariah nasabah perbankan syariah, *Proceeding International conference of corporate law*, kerjasama Universiti Utara Malaysia (UUM) dengan Universitas Airlangga (UNAIR) Indonesia, di Surabaya, 1-3 Juni. 2009, hlm 17. Dikuatkan oleh temu bual dengan Dr. Andi Syamsu Alam, SH., MH., Hakim Agung dan Ketua Muda Hakim Bidang Peradilan Agama Mahkamah Agung Republik Indonesia, 18 Jun 2009; temu bual dengan Drs. Yusrizal Ilyas, MH., Pengerusi Bahagian Syariah Direktorat Pranata dan Tatalaksana Perkara Perdata Agama, Direktur Jenderal Badan Peradilan Agama, Mahkamah Agung Republik Indonesia, 16 Jun 2009; Temu bual dengan Prof. Dr. Abdul Halim el-Mahmudi, Bangi, 10 Mac 2010; Temu bual dengan Dato’ Dr. Mohd Ali bin Hj Baharum, Pengerusi Angkatan, Kuala Lumpur, 3 April 2010; Temu bual dengan Muhammad Faishal, Ketua Hakim Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Jawa Tengah, Indonesia, 8 Disember 2011; Temu bual dengan Abdul Jalil Bin Borhan, Profesor Pelawat KUKAPI-JPATI-IKRAB-APMMC, Pensyarah Wacana Ilmiah APMMC 2: Masyarakat Muslim Kelas Pertengahan di Malaysia: Peranan dan Sumbangan dalam Bidang Muamalat dan Perbankan Islam, UKM, 28 Disember 2010.

¹⁷⁶ Husni Syazali dan Heni Sri Imaniyati, *Hukum Perlindungan Pengguna*, Mandar Maju, Bandung, 2000, hlm 36.

kepentingan pengguna yang merupakan sebahagian dari jaminan keberlangsungan usaha dalam konteks jangka panjang.

Dengan memperhatikan hal-hal tersebut di atas dikaitkan dengan keperluan pengguna perbankan Islam, menurut penyelidik, rasional perlindungan pengguna perbankan Islam termasuklah:

- 1) Perlindungan bagi pengguna/pengguna dalam perniagaan adalah perkara yang sangat penting. Memandangkan dengan wujudnya perlindungan secara sah, maka dapat menciptakan keselesaan dan kedamaian kepada para pihak yang berkaitan.¹⁷⁷ Ekoran daripada itu, dapat bermanfaat bagi menyokong perkembangan perniagaan itu sendiri. Ketidaktenangan dalam menjalankan usaha dapat berimpak pada kegagalan usaha yang bersangkutan.¹⁷⁸ Perhatian terhadap ketenangan, keselesaan dan keselamatan dalam berniaga berasaskan sistem etika perniagaan Islam berbeza dengan sistem sekular ataupun sistem etika yang telah dibawa oleh agama lain.¹⁷⁹ Disebabkan konsep moral dari sistem etika pada umumnya dibangunkan atas nilai-nilai pemikiran manusia seperti halnya *epicurianism* atau kebahagiaan hanya untuk kebahagiaan itu sendiri. Sistem tersebut mencadangkan pengasingan antara etika dengan agama. Sedangkan moraliti yang berasal daripada agama selain Islam lebih sering menekankan kepada penafian eksistensi kehidupan manusia di muka bumi. Etika Islam menanamkan anjuran akan hubungan manusia dengan Tuhannya dan hubungan dengan manusia secara seimbang.¹⁸⁰

¹⁷⁷ H.M. Azhari, Perlindungan Hukum Bagi Pengguna Perbankan Syariah, Hakim Pengadilan Agama Tanah Grogot, <http://www.pa-tanahgrogot.net/utama/images/stories/pdf/artikelazhari.pdf>.

¹⁷⁸ M.Syafi'i Antonio dan Karnen Perwataatmdja, *Apa dan Bagaimana Bank Islam*, Dana Bhakti Wakaf, Jakarta, 1992, hlm 47.

¹⁷⁹ Tarek Al-Diwany, The Problem with Interest, dipetik dari Faisal Badroen dkk, *Etika Perniagaan dalam Islam*, Prenada Media Goup, Jakarta, cet. 1, 2006, hlm 67.

¹⁸⁰ Faisol Badroen, dkk, *Etika Perniagaan dalam Islam*, Prenada Media Goup, Jakarta, 2006, cet. 1, 2006, hlm 68.

- 2) Dalam menjalankan perniagaan Islam, umat Islam wajib melaksanakan sesuai dengan ketentuan syariah. Prinsip ini berasaskan pada satu kaedah ushul “*al aslu fi al-afal at-taqayyud bi hukmi asy-syar’i*” bahawa hukum asal suatu amalan adalah terikat dengan hukum syarak, maka dalam melaksanakan suatu perniagaan harus sentiasa mematuhi dan tetap berpegang teguh pada ketentuan syariah. Oleh itu, syariah merupakan nilai utama yang menjadi rujukan falsafah mahupun norma praktik bagi institusi atau organisasi perniagaan. Kukuhnya prinsip-prinsip Islam dalam mengatur perniagaan tidak terkecuali dalam perbankan Islam, digambarkan sebagaimana beberapa teori pentaatan hukum dan teori autoriti hukum yang telah dijelaskan sebelumnya.

Beberapa yang dapat diringkaskan berhubung kait dengan nilai-nilai dalam al-Qur’an dan Hadith dianggap dan dapat dikongkritkan sebagai asas-asas perlindungan pengguna dalam akad perbankan Islam iaitu: (i) asas pelarangan riba; (ii) asas itikad baik; (iii) kesepakatan; (iv) keseimbangan atau keadilan; (v) kebersamaan/kemitraan; dan vi) asas tolong-menolong/persaudaraan. Asas-asas ini juga sebahagian besar terdapat dalam peraturan perbankan saat ini iaitu: asas (i) kesepakatan; (ii) asas kehati-hatian; (iii) asas bukan-diskriminatif; dan (iv) asas keterbukaan. Jika dibandingkan antara kedua-dua sumber tersebut, maka asas pelarangan bunga, sistem bagi hasil, keseimbangan/keadilan, kemitraan/kebersamaan serta asas tolong-menolong merupakan asas khusus dimiliki oleh bank Islam. Asas-asas tersebutlah yang menjadi falsafah perlindungan pengguna. Oleh yang demikian, dapat dikatakan bahawa dalam pandangan Islam, berkaitan dengan perlindungan pengguna, hukum Islam memberikan perhatian dan perlindungan terhadap semua pihak. Dalam hal hubungan antara peniaga dengan pengguna, maka juga ditekankan untuk wujudnya hubungan yang berasaskan konsep persaudaraan dan tolong-menolong.¹⁸¹

¹⁸¹ Mulhadi, *Asas Perlindungan Pengguna Berdasarkan Sistem Syariah*, 2004, hlm 4.

- 3) Perbankan merupakan institusi kepercayaan. Dalam hal ini terdapat dua pengertian, iaitu: kepercayaan pengguna merupakan keperluan utama dalam perniagaan perbankan Islam. Oleh itu perbankan Islam wajib menjaga kepercayaan pengguna tersebut agar dapat meneruskan perniagaannya. Sementara, bank sendiri sebagai institusi perlu mendapatkan perlindungan dari pada bank sentral dalam bentuk peraturan perundangan disebabkan kelangsungan perniagaannya sangat bergantung kepada keadaan perekonomian sesuatu bangsa secara keseluruhan.

Dalam konteks perbankan Islam, pada asasnya terdapat dua perkara besar yang menjadi objek atau sasaran perlindungan. Objek tersebut dapat diasingkan menjadi objek umum dan khusus. Pembahagian umum dan khusus ini hanya untuk memudahkan analisis. Pengertian umum adalah perbankan Islam sebagai institusi perbankan pada umumnya.¹⁸² Sedangkan pengertian khusus adalah bank Islam sebagai institusi yang menyatakan dirinya tunduk dan mengamalkan perundangan Islam atau prinsip-prinsip syariah. Oleh itu, dalam perkara yang terakhir ini, di setiap institusi perbankan Islam, harus sentiasa ditubuhkan Majlis Penasihat Syariah/Badan Pengawas Syariah. Daripada konteks kepenggunaan, ini merupakan satu bentuk perlindungan syariah¹⁸³ bagi pengguna perbankan Islam.

Dalam konteks perlindungan bagi pengguna dapat dikatakan bahawa institusi pengawasan syariah merupakan satu bentuk perlindungan pengguna dalam perbankan Islam. Namun demikian, kewujudan institusi tersebut tidak mempunyai peruntukan

¹⁸² Perkara ini tidak menjadi perhatian dalam penyelidikan ini, berkait dengan fokus pembahasan disesuaikan dengan tajuk, iaitu kekhususan yang berhubungan dengan ciri-ciri pada perbankan Islam.

¹⁸³ Pada asasnya perbincangan perkara ini bukanlah sesuatu yang baru. Dalam istilah perbankan Islam, hal ini dikaitkan dengan kepatuhan syariah. Dalam konteks perlindungan pengguna ini, penyelidik memperkenalkan satu istilah baru “perlindungan syariah” yang digunakan untuk menjelaskan bahawa bagi umat Islam memerlukan suatu dukungan perundangan yang secara langsung menjadi dasar bagi pengamalan satu atau sebahagian daripada agama Islam. Salah satu contoh lain perlindungan syariah iaitu pemasangan label halal pada produk makanan untuk memastikan bahawa kepastian kehalalan suatu produk bagi pengguna Muslim dapat dipenuhi. Mohamad Daud Ali menyebut perkara ini sebagai bahagian agama Islam yang bersifat yuridis-normatif. Lihat Daud Ali, Muhamad, *Asas-asas hukum Islam*, Jakarta, UI-Press, hlm 37.

mengawal semua aktiviti berhubung kait dengan perbankan Islam. Bahkan dalam konteks penyelesaian pertikaian perbankan Islam, tidak masuk dalam skop pengawasan tersebut. Sedangkan, perkara ini adalah penting bagi pengguna perbankan Islam. Pentingnya hal ini disebabkan akses kepada keadilan juga merupakan bentuk perlindungan yang utama bagi pengguna bagi memastikan diamalkannya prinsip-prinsip syariah selama berhubungan dengan institusi perbankan Islam jika berlaku sebarang kerugian ataupun pertikaian yang berkait dengan perbankan. Keperluan ini semakin kukuh, memandangkan setiap institusi perbankan Islam juga mempunyai kewajipan mengamalkan prinsip-prinsip ekonomi dan kewangan Islam.

2.5 KESIMPULAN

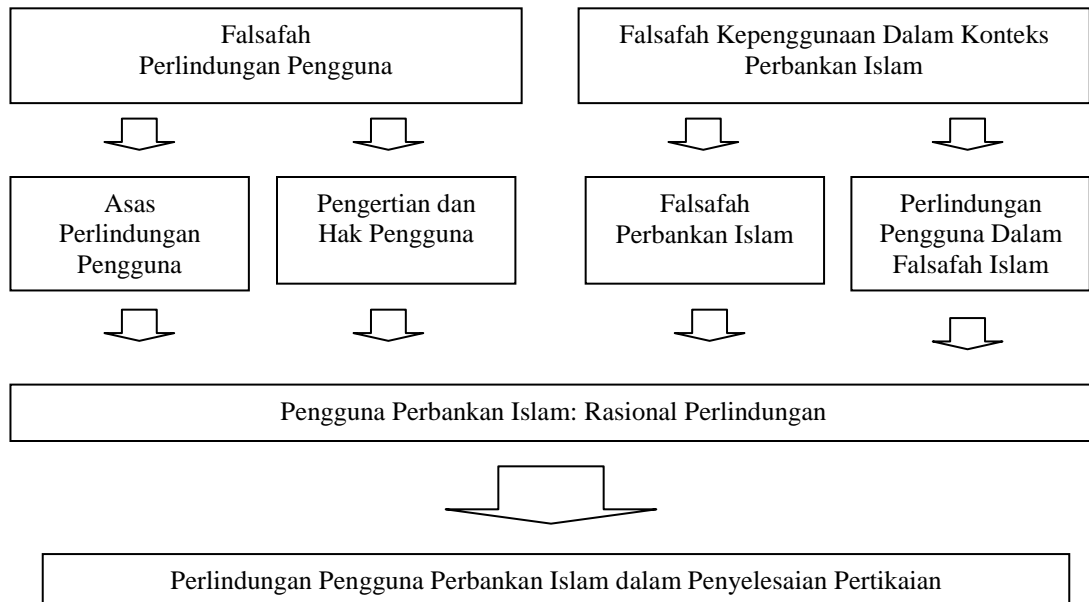
Rasional daripada perlindungan pengguna berpunca daripada kesedaran kewujudan ketidakseimbangan atau ketidaksamarataan kuasa antara pengguna dengan pihak pembekal/pengilang/pengeluar. Seterusnya rasional perlindungan pengguna berkembang di era sekarang terutamanya disebabkan oleh kegagalan pasaran, tidak dilaksanakannya matlamat etika seperti keadilan pengagihan, hak pengguna dan nilai komuniti, serta paternalisme. Meluasnya rasional tersebut membuktikan bahwa konsep perlindungan pengguna mengalami evolusi. Dasar daripada berlakunya evolusi tersebut berhubung kait dengan keperluan pengguna yang terus berkembang seiring dengan perkembangan ilmu dan teknologi. Oleh itu, kecenderungan konsep perlindungan pengguna sedemikian adalah bersifat universal, seperti mana sifat universalnya ilmu dan teknologi sehingga era global ini.

Evolusi yang berlaku pada konsep perlindungan pengguna juga didapati pada hak-hak pengguna yang terus mengalami perkembangan ke arah yang lebih luas. Hal ini juga didasarkan pada semakin berkembangnya keperluan pengguna. Daripada keseluruhan hak-hak pengguna, pada asasnya setiap pengguna mempunyai hak yang berhubung kait dengan kepentingan yang bersifat fizikal, sosial dan alam sekitar, ekonomi, akses kepada keadilan dan spiritual. Keseluruhan hak-hak tersebut memerlukan perlindungan daripada pencerobohan pihak peniaga.

Daripada kajian ini, didapati bahawa konsep ‘hak’ pada umumnya dengan ‘hak’ dalam perspektif Islam adalah seiring. Pertembungan antara kedua-dua konsep hak tersebut adalah pada wujudnya hak spiritual bagi seseorang. Pengguna Muslim mempunyai keperluan khusus terhadap barang/perkhidmatan yang diguna pakai mesti bersesuaian dengan keyakinan agama. Perkara demikian dapat dimasukkan dalam kepentingan pengguna yang bersifat spiritual, memandangkan perkara ini wajib ada bagi setiap Muslim dengan tidak mengambilkira tempat dan masa.

Daripada keseluruhan ayat al Qur’an dan pandangan tentang riba, jika dikaitkan dengan aktiviti ekonomi khususnya perbankan Islam pada era global setakat ini, dapat dikatakan bahawa isu riba merupakan pencetus pengamalan beberapa prinsip dan falsafah ekonomi Islam dalam bidang perbankan dan rasional utama penubuhan bank Islam. Oleh itu, usaha bagi penubuhan bank yang bebas dari riba juga perlu diikuti dengan penerapan prinsip-prinsip sistem ekonomi dan kewangan Islam yang lain. Dalam perspektif Islam, perlindungan terhadap harta bagi mendapatkan kemaslahatan, mempunyai pengertian lebih luas yang mencakupi dimensi material dan spiritual. Ertinya, harta tersebut tetap menjadi harta yang *halal* dan *toyyib*.

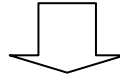
Hubungan hak pengguna perbankan Islam dengan penyelesaian pertikaian adalah sebagaimana hubungan antara hak pengguna dengan matlamat perlindungan pengguna. Dalam konteks penyelesaian pertikaian, hak pengguna perbankan Islam adalah mendapatkan mekanisme yang sesuai dengan prinsip syariah iaitu: (i) pihak yang mengendalikan pertikaian mempunyai kepakaran; dan (ii) rujukan yang diguna pakai dalam proses penghakiman tidak bercanggah dengan syariah. Jika perkara tersebut dapat diberikan, bererti pengguna perbankan Islam telah mendapatkan perlindungan sewajarnya dalam penyelesaian pertikaianya. Dari keseluruhan huraian Bab II ini dapat dilihat ringkasannya dalam Rajah 2.4 dan Rajah 2.5 yang mengandungi justifikasi dan dapatan kajian pada bab ini.



Rajah 2.4 Kesimpulan Bab II

Justifikasi Bab II:

Menghuraikan tentang falsafah perlindungan pengguna adalah sangat diperlukan sebagai landasan keseluruhan penyelidikan tesis ini. Keperluan ini diujahkan pada tujuan akhir penyelidikan ini bagi membangunkan sistem perlindungan pengguna, khususnya bagi pengguna perbankan Islam. Oleh itu, kefahaman falsafah perlindungan pengguna penting bagi menemukan pertembungan antara konsep kepenggunaan pada umumnya dengan kepenggunaan dalam perspektif Islam.

**Dapatan kajian Bab II:**

1. Konsep perlindungan pengguna mempunyai kecenderungan mengalami evolusi dari semasa ke semasa. Perubahan yang berlaku tersebut pada asasnya berdasarkan pada perkembangan keperluan pengguna.
2. Falsafah perlindungan pengguna pada asasnya merupakan segala sesuatu yang berhubung kait dengan usaha memberikan keadilan bagi pengguna yang mempunyai kecenderungan berkedudukan lemah berbanding peniaga.
3. Pengguna mempunyai hak-hak yang merangkumi aspek fizikal, ekonomi, sosial dan persekitaran, undang-undang dan spiritual. Sehingga kini, aspek spiritual belum banyak mendapat perhatian.
4. Konsep 'hak' pada umumnya dengan 'hak' dalam perspektif Islam adalah sejalan. Pertembungan antara kedua-dua konsep hak tersebut adalah pada wujudnya hak spiritual bagi seseorang.
5. Isu riba merupakan pencetus pengamalan beberapa prinsip dan falsafah ekonomi Islam dalam bidang perbankan dan rasional utama penubuhan bank Islam. Oleh itu, usaha bagi penubuhan bank yang bebas dari riba juga perlu diikuti dengan penerapan prinsip-prinsip sistem ekonomi dan kewangan Islam yang lain.
6. Hak pengguna perbankan Islam dalam penyelesaian pertikaian ialah mendapatkan mekanisme yang sesuai dengan prinsip syariah dalam hal iaitu: (i) pihak yang mengendalikan pertikaian mempunyai kepakaran; (ii) rujukan yang diguna pakai dalam proses penghakiman tidak bercanggah dengan syariah.

Rajah 2.5 Justifikasi dan dapatan Bab II